

二十几岁一定要知道的说话技巧



TALKING SKILLS YOU MUST KNOW IN TWENTIES

奚华◎编著

懂得说话技巧者，掌控事情。
掌握说话技巧者，影响他人。



与他人进行有效的交谈，并且赢得他的合作，这是那些奋发向上的人培养的一种能力。



九州出版社
JIUZHOUPRESS

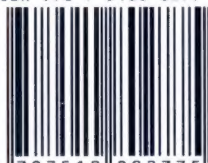
二十几岁一定要知道的说话技巧

talking skills you must know in twenties

懂得说话技巧者，能在山重水复中，柳暗花明。
掌握说话技巧者，能在进退两难时，左右逢源。

卡耐基曾经说过，一个人的成功，约有15%取决于知识和技能，85%取决于沟通——发表自己意见的能力和激发他人热忱的能力。的确，善于沟通的人，往往令人尊敬、受人爱戴、得人拥护。

ISBN 978-7-5108-0277-5



定价：29.80元

二十几岁一定要知道的说话技巧

TALKING SKILLS YOU MUST KNOW IN TWENTIES

奚华◎编著



九州出版社
JIUZHOUPRESS

图书在版编目(CIP)数据

二十几岁,一定要知道的说话技巧 / 奚华编著. —
北京:九州出版社,2010.1
ISBN 978-7-5108-0277-5

Ⅰ. ①二… Ⅱ. ①奚… Ⅲ. ①口才学-青年读物
Ⅳ. ①H019-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 237139 号

二十几岁,一定要知道的说话技巧

作　　者　奚　华　编著
出版发行　九州出版社
出 版 人　徐尚定
地　　址　北京市西城区阜外大街甲 35 号(100037)
发行电话　(010)68992190/2/3/5/6
网　　址　www.jiuzhoupress.com
电子信箱　jiuzhou@jiuzhoupress.com
印　　刷　北京洲际印刷有限责任公司
开　　本　710 毫米×1000 毫米　16 开
印　　张　18
字　　数　300 千字
版　　次　2010 年 2 月第 1 版
印　　次　2010 年 2 月第 1 次印刷
书　　号　ISBN 978-7-5108-0277-5
定　　价　29.80 元

前 言

有一个很有才华的人，由于自身性格问题，在口头表达上总是有些欠缺。在一次单位的总结发言上，虽然他准备得极其充分，但一上台，由于过度紧张，话说得嗑嗑巴巴，前言不搭后语，因而丧失了一次升迁的大好机会，为此，他后悔不迭。

由此可见，现代社会需要那种机敏灵活、能言善辩的人。羞怯拘谨、笨嘴拙舌的人，在这个社会不会成为出类拔萃的人才。要知道，若是有口才，就能博得对方的好感；若善于说服人，就足以证明自己的能力；若能巧舌如簧，就会比别人多一些成功的机会。大量的事实证明，在当今社会，敢表达并且善于表达的人才是真正的赢家。

纵观中国历史，会说话的人上自王侯将相、政坛领袖，下至平民百姓、凡夫俗子，可谓比比皆是。而且他们都有自己独特的语言风格：春秋时期的毛遂自荐使楚，口若悬河，迫使楚王歃血为盟；以“头悬梁、锥刺股”著称于世的战国人士苏秦，曾以三寸不烂之舌游说六国，封金拜印，被其他诸侯国奉为上宾；三国时期，诸葛孔明在东吴舌战群儒，说服吴主孙权联刘抗曹，获得赤壁之战的胜利；明朝末年，令吴三桂、刘宗敏“冲冠一怒为红颜”的弱小女子陈圆圆，曾以如花的妙语说服了李闯王(李自成)，避免了一场杀身之祸；为中国人民所景仰的周恩来总理，也曾经以惟妙惟肖、活泼生动的语言，在中国外交史上留下了不朽的篇章……

成功人士大多是聪明的说话者，毫不夸张地说，在成功人士身上，至少有一半是用舌头去创造的。如拿破仑的一席话，能迅速调动军队的士气，一鼓作气取得胜利；林肯的一席话，能让反对他的政敌哑口无言，肃然起敬；比尔·盖茨的一席话，能促使 IT 业走进一个全新的领域；格林斯潘的一席话，能令纳斯达克的股价疯狂飙升。

从上述例子中,我们不难看出,巧妙地运用语言艺术,因人而宜地与别人交流,会改变一个人的命运,乃至一生。但口才并不是与生俱来的,一个人的口才,有赖于相当的训练。鉴于此,本书博采众长,以社交口才、处世口才、办事口才、领导口才、职场口才、商场口才、婚恋口才、演讲口才、辩论口才九部分为主要出发点和落脚点，详尽地介绍了有关运用口才的知识经验和经典案例,望读者能从中有所受益。

总之,好口才改变人生,好口才赢得成功。希望此书成为你的良师益友!





一、社交口才

二、处世口才

三、办事口才

四、领导口才

五、职场口才

六、商场口才

七、恋爱口才

八、演讲口才

九、辩论口才

一、社交口才





让第一句话扣人心扉

我们在社会中生存,往往需要同一些陌生人打交道。初次见面,给人的印象最为关键。俗话说:“酒逢知己千杯少,话不投机半句多。”有的人相处一辈子也形同路人,而有的人却一见如故。两个萍水相逢的人要想在短暂的时间内,达到心灵上的共鸣,说好第一句话至关重要。

说好第一句话的关键是给人温暖、友善、贴心的感觉,消除彼此间的陌生感。常见的方式有三种:

1. 以攀认式拉近彼此的距离

赤壁之战中,鲁肃见诸葛亮的开场白是:“我,子瑜友也。”子瑜,就是诸葛亮的哥哥诸葛瑾。短短的一句话就拉近了鲁肃跟诸葛亮之间的关系。其实,任何两个人,只要彼此留意,就不难发现双方有着这样或那样的“亲”、“友”关系。譬如:

“你是北京大学毕业生,我曾在北大进修过四年。说起来,我们还是校友呢!”

“您是文艺界老前辈了,我也是个文艺爱好者。咱俩真是‘近亲’啊。”

“您来自皖南,我出生在皖北,两地相隔咫尺。今天得遇同乡,令人欣慰!”

这种初次见面互相攀认式的谈话方式,很容易让人在短时间内产生一见如故的印象。

2. 敬慕式的谈话方法给人一种贴心的感觉

对陌生人表示敬重、仰慕,这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意:要掌握分寸,恰到好处,不能胡乱吹捧,说话的内容要因时因地而异。

例如：

“您的艺术品我曾经观摩过多遍，受益匪浅。想不到今天竟能在这里一睹艺术家的风采！”

“今天是‘八一’建军节，在这光辉的节日里，我能见到您这位为中国革命九死一生的老战士，的确很荣幸。”

“桂林山水甲天下，我很高兴能在这里见到您——尊敬的山水画家！”

3. 问候式的谈话给人一种亲切、友善的感觉

把“您好”作为向对方问候致意的常用语。如果能因对象、时间、场合的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，应说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老×(姓)，您好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医师，您好”、“王老师，您好”，有尊重意味。节日期间，说“节日好”、“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”、“早上好”则比“您好”更得体。

两个武警战士从浙江某县城上车，坐在一条长椅上。

“你好，请问你在什么地方下车?”其中一人问对方。

“到终点站，你呢?”

“我也是，你到浙江什么地方?”

“我到杭州找女朋友，你就是此地人吧?”

“不是的，我是从外地来走亲戚的。”

经过双方的言语试探，双方都对这个城市很熟悉，对浙江很了解，都是外来者，这样他们的共同点就彼此清晰了。两个人发现对方的共同点后谈得很投机，下车后还互邀对方做客。

一个陌生人在你面前并不可怕，可怕的是你不能与他交谈。你只要主动、热情地通过话语，同他们聊天，努力探寻与他们交谈的共同点，赢得对方的好感，这样才能拉近你们之间的距离。

总而言之，初次见面的第一句话是叩开对方心扉的敲门砖，也是使人对你一见如故的秘诀。

良好的说话方式受人欢迎

我们在社会中与人交往，说话的内容是否得当固然重要，但是别人对你的品评如何，你给人的印象好坏，在与人接触时的说话和交往手段，都是由你的语言表达方式而定的。

1954年，在日内瓦召开了讨论和平解决朝鲜问题和恢复印度支那和平问题的重大国际会议。美国代表团团长、国务卿约翰·福斯特·杜勒斯是一个顽固派，推行敌视和不承认中华人民共和国的政策。他嘱咐美国代表团的成员，在会议厅或走廊上遇见中国人时不予理睬。日内瓦会议举行第一次全体会议之后不久，杜勒斯离开了日内瓦。美国代表团改由杜勒斯的助手沃尔特·比德尔·史密斯将军任团长。周恩来总理觉得美国代表团中并不是每个人对中国的态度都与杜勒斯一模一样，他决定直接同史密斯打交道。

有一次，周恩来走进酒吧间，看见史密斯在柜台前正往杯子里倒咖啡。他径直向史密斯走去，伸出自己的手。

史密斯猝不及防，不由一愣，但还是迅速做出了反应。他左手夹着一根雪茄，急急忙忙用右手端起咖啡，故意显示他的双手忙不过来。

尽管如此，周恩来总理已把坚冰打破了，二人进行了短暂的交谈。

不久之后，在举行最后一次全体会议的时候，周恩来正在会议休息室里与人谈话。史密斯走上前去向周恩来总理问好，还说总理的外交才能给他留下深刻的印象，他为能结识总理而感到高兴。

周恩来回答说："上次我们见面时，我不是首先向您伸出手吗？"

史密斯笑了。临走时，用肘碰了碰周总理的胳膊——杜勒斯在日内瓦时，下过一道"不许同中国人握手"的禁令，史密斯不敢违抗，便以"肘"碰"胳膊"的变通方式表达了自己的问候。

在日内瓦会议期间，周恩来与美国代表团打破坚冰的尝试获得成功，为举行中美大使级会谈铺平了道路。周恩来卓越的交谈艺术在国际舞台上写下精彩的一页。

众所周知，对一件事情的描述，每个人都会有不同的表达方式。对事物含义中的微妙差异，在说话时应该付出的热诚的程度等，都是需要下一番工

夫的。

有时交谈的重点会在我们轻松灵活的说话中明显地表达出来，还有的时候，我们心平气和地与人说话，也会给对方留下深刻的印象，甚至有时候我们与人说话时心不在焉，却依然能够表达自己要讲的意思。

这是为什么呢?因为在不同心态下用不同的说话方法，可以决定我们能否把该强调的重点充分地表达出来。

当然，我们在与别人说话的时候，始终保持一种好的心情，会赢得别人对你的好感，反之，以自命不凡的态度，说话装模作样，装腔作势，将会失去很多朋友。

说话应该做到脉络清晰，条理分明。因为有关你的工作能力、教育程度、知识水平、兴趣爱好以及许多方面的情况，皆是通过你的言谈表露出来。

说话东一榔头，西一棒子，没有重点的人，别人很难明白他究竟想要说什么。所以，一个说话不能掌握正确的方法，不能强调重点，言语没有分寸的人，他的社交效果肯定是劳而无功，不会有所收获的。

美国明尼苏达教育学院的罗伯·格林教授，曾请求参加一次研讨会。到会的70位来宾，分别写下自己惶恐不安的原因，另外再写出有关他人令自己最愤怒的事情。

"当我还没有讲完的时候，其他的人已开始发表自己的意见，使得话题被这些家伙打断。"

"不听别人讲话，光顾自己一味地说。"

"在讨论会时，别人只想发表自己的意见，而忽视我的言论。"

"说话时有被人轻视的感觉。"

"话讲一半，忽然被人打断。"

你是否注意到，以上这些例子都和说话有关系呢?

在社交场合中，你是否有过上述情况，也许你会记忆不清。下面几个问题可能会帮助你回忆：

(1)你认为开始与别人交谈时，会感到很困难吗?

(2)与对方交谈时，还会想其他事情吗?

(3)你和不熟的人说话时，会觉得忐忑不安吗?

(4)你是否时常会有找不到话题的时候呢?

(5)你不喜欢别人为你介绍陌生人吗?

(6)你是否时常会有想不出好措辞的时候?

(7)你是否常常想中断对方的谈话?

(8)即使和亲戚朋友谈话,也会有没有话题的时候吗?

(9)当你一讲话时,是否感觉到其他人的坐立不安?

以上这些问题,哪果你有5个以上的回答是“是”的话,那么你就有必要注意说话的技巧了。

正确的说话方法,能够左右我们的思维方式,能使我们判断出自己的想法合乎情理,同时也能让别人对我们有一个正确的评价,时长日久,我们在社交场合就会受到众人的欢迎。

如何增加你谈吐的魅力

交谈,作为人类交际最直接、最常用的方法,越来越受到人们的重视。掌握这门艺术,你就会成为人们乐于结识、乐于交往的朋友;生于此道,就会出现“话不投机半句多”的尴尬场面,最终一事无成。

有人以为,交谈不就是聊天吗?这谁不会?其实,聊天也大有学问。

交谈不仅需要融洽的气氛,更需要充实的内容。

1923年,王若飞同志被国民党关押在绥远监狱。鉴于和王若飞同囚一室的两个犯人均被“赤化”,监狱当局便给王若飞换了一个新囚犯为伴。此人在旧军队中当过排长,姓张,所以大家喊他张排长,是个“抢劫犯”。平时,粗鲁蛮横,三句话就会亮拳头,连那些看守,都有几分怕他。监狱当局认为:“就当你黄敬斋 (王若飞同志当时的化名) 是个化铁炉, 你也熔化不了这块顽石。”

当这位张排长弯腰跨进牢门时,他打量了一下王若飞同志。就拱起双手说:“黄先生,他们要兄弟给你来做伴了。一只铁笼里关进两只虎,该不会嫌弃吧?”

王若飞微笑着说:“我哪里是什么虎,要比嘛,顶多只能算头牛,也就不错了……”

张排长一愣,呵呵笑起来:“过谦了,过谦了。你不但是只虎,而且是只猛虎!”又说:“兄弟听好些朋友说,红军里的小伙子,打仗冲锋,个个都像小老虎。你怎么这么谦虚,把自己比作牛?”

王若飞说："对敌人，我们的确像猛虎。可我们共产党人的目的，是为人民服务。狠狠打击敌人，也是为了拯救人民。对人民来说，我们就是一头牛。像牛那样驯服地为人民工作，勤勤恳恳，老老实实，不讲价钱，不使脾气。这样，你说当牛有什么不好呢?"

张排长若有所悟地说："黄先生，你的道理能服人。兄弟不才，也是照你们的道理办事的。他们说我是打家劫舍，其实是杀富济贫。这和你们的打土豪、分田地不也是一个理吗?"

"不，不一样。"王若飞摇摇头说："我们共产党人，不是为了几户、几十户穷人，而是要把整个旧社会连根拔掉，要解放全世界的穷苦人! 不是为眼前一顿两顿饭着想，而是为子孙万代的幸福着想! 这就是我们共产党人要办的事情! "

张排长出神地听着，感慨道："黄先生，闻名不如见面，我算真心服你了。我一定要拜你为师，给穷人做点好事! "

从此，张排长尊王若飞为师，大小事情都要王若飞出主意，为人也变得谦虚和气了。敌人看见张排长的变化，惊呼道："怎么办?连顽石也给熔化了。过去多凶的人，一到那里，马上变得像只绵羊。真可怕! 真可怕! "

王若飞为什么能"熔化顽石"呢？就是因为他站得高，看得远，分析得头头是道，句句占理，才使张排长产生了由衷的敬佩。可见要使谈话奏效，必须成竹在胸，这"成竹"不是别的，就是高瞻远瞩的真理。

既然是交谈，就不要一个人包场，应该让双方的信息充分交流。怎样才能让对方将心里话全掏出来呢?必须以心换心，坦白、真诚。当对方心存疑虑之时，应善于以肝胆相照的言辞促使对方畅所欲言。

1940 年秋的一天，在海安韩府的客厅里，爱国老人韩紫石接待了新四军司令员陈毅。当时，反共老手、江苏省政府主席兼苏鲁战区司令韩德勤正在制造摩擦，不断向新四军挑衅。韩紫石老人对党的统一战线政策，对新四军能否不记前嫌，与国民党真诚合作，共同抗日，尚有怀疑。

谈笑间，他念出一个上联试探陈毅："陈韩陈韩，分二层(陈)含(韩)二心。"

陈毅仰天大笑，朗声答道："谁说我们分二层含二心？我陈毅不仅对你韩紫石老人是一层一心，对他韩德勤那个韩也是一层一心。"

接着，陈毅随口对出下联："国共国共，同一国共一天。"

韩紫石老人听罢，心头暗喜，对陈毅同志的宽广胸怀和雄才大略深为敬

佩，当即书赠对联一副："注述六家胸有甲，立功万里胆包身。"

后来，韩紫石老人与我党精诚合作，为抗日做了许多工作。

陈毅善于从谈话中发现对方的疑虑，并且以下联对上联的方式扫除了对方的疑虑，确实是文才横溢的武将。如果连韩紫石老人的上联都听不懂，谈话又怎能继续下去呢?听懂了，对不工整中肯的下联，也难以使韩紫石老人"深为敬佩"。可见，一席成功的笑谈，需以渊博的学识为基础。

激起对方的谈话欲望

渴望友谊，希望拥有更多的朋友是我们每个人的愿望。但朋友都是由陌生人发展而来，有相当一部分朋友是萍水相逢时认识的。比如，在风光绮丽的景区、在熙攘喧闹的汽车上或者别人开的派对中，凭一个会心的微笑、几句得体的幽默话、一个礼貌的动作等，都可以与他人相识。关键是得找出交往的契机，主动伸出友谊之手，打开对陌生人关闭着的心灵之门。然而不是所有的人都是善谈的，有的人沉默寡言，虽然有交谈的欲望，却不知从何谈起。这就需要一方改变态度，率先向对方发出友好信号，激起对方的谈话欲望，达到交流的目的。

设想在火车中你已坐了很久了，而前面还有很长很长的路程。坐在你旁边的一位乘客像是一个颇有趣的家伙，而你很想同他聊上几句，了解一下他的底细，于是你便搭讪道："对不起，你有打火机吗？"

可是他一句话也不讲，只是点点头，从口袋里掏出了打火机递给你。你点了一支烟，在还给他打火机时说了声"谢谢"，他又点了点头，然后把打火机放进了口袋里。

你继续说："真是一条又长又讨厌的旅程，你是否也有这种感觉？"

"是的，真讨厌。"

他附合着，而且语调中明显带有不耐烦的意味。

"如果看看一路上的稻田，倒能使人高兴起来。在稻谷收获之前，这一路一定很有趣。"

"唔，唔！"他含糊地答应着。

这时你再也没有勇气说下去了。你在农业这个方面，给他一个表现兴趣

的机会，他若是个农夫，那么他一定会接下来发表一番他的看法的。

假若一个话题对他富有兴趣，那么无论他是如何沉默的一个人，他也会发表一些言论的。因此你在谈话的停滞之中，思考了一番后，又重新开始了。

“天气真好，爽快极了！”你说：“真是理想的赛球时节。今年秋季有好几个球队都很出色呢！”

那位坐在你身旁的乘客坐直起来了。

“你看××队会怎么样？”他问。

你回答：“××队会很好，虽然有几个老将已经离队，然而几位新人都很不错。”

“你听到过一个叫刘龙的队员吗？”他急着问。

你的确听说过这个球员，而且猛然发现此人和刘龙长得很像，立刻判断刘龙定是此人之子。于是你说：“他是一个强壮有力、有技巧，而且品行很好的青年。××队如果少了这位球员，恐怕实力将会大减。但是刘龙快要退役了，以后这个队如何还很难说。”

这位乘客听了这话，便兴高采烈地谈了起来。

你终于激起了他的兴趣，特别是他对自己儿子的慈爱之心。

你对做父母的人称誉他们的孩子，甚至表示你对那孩子感兴趣，那么孩子的父母很快便会成为你的朋友了。给他们一个谈论他们孩子的机会，则他们会很自然而又无所顾忌地滔滔不绝了。

如此一来，无论问的对不对，总会引起对方的话题。问得对，可以依原题急转直下，问得不对，根据对方的解释又可顺水推舟，在对方的生活上畅谈下去。

陌生人见面，还可以通过慨慷的帮助来激发他们的谈话欲望。

一般说来，初次相见或不太熟悉时，没有谁愿意向有困难的陌生人施舍什么帮助，因为他们怕不清楚对方的底细帮出麻烦来。这种想法固然有一定的道理，但正是这“一定的道理”把自己结识别人的大好机会给赶跑了。善于交际的人是不会这么想的，他们认为与人方便自己方便，只有放下顾虑、慷慨解囊，才能赢得别人的感激与好感——这恰是一座沟通感情的桥梁。有一位赴京的文化打工者小陈，在一家出版社打工，但没有住处，租房的房租又特别贵。同来打工的当地人小冯见他愁眉不展，便与他搭讪问他怎么了。当小冯得知因由后，坦率地对刚认识的小陈说：“如果你不嫌弃的话，那就在我那儿搭个铺吧，大话不敢说，住个一年半载是没问题的。”见小冯如此慷慨，

小陈心里顿时热乎乎的，心想这个人是一位值得交往的朋友。就这样，两个人都有了一种心灵中的默契，于是小陈主动同小冯谈起了自己的家事，他们成为朋友自是情理中的事了。

主动关心他人，善于倾听也可激发对方的谈话欲望。

刚刚大学毕业走上社会的小林在一家咖啡馆喝咖啡，见旁边一中年人独自沉思，这激起了他的好奇心，便找话与他搭讪："大哥，你怎么了？看你好像是热得不舒服，来杯咖啡吧。""谢谢，我这儿有。"那人笑着答道，并说，"你是不是觉得我有些无聊？说句话不怕你笑话，有时我可真想能重新开始自己的人生，那样，我肯定会以另一种不同方式来生活的。"小林诧异道："你这指的是什么呢？能同我谈谈吗？"中年人缓缓说："过去，我不肯相信任何人，包括老婆、亲戚、朋友，到头来得到的，瞧——孤身一人。你知道，我有二十多年没见过任何一个家人了……"那人把小林当成了一个可以倾诉的对象，慢慢地诉说着自己的过去，小林则把他的过去当成一堂教育课耐心地听着。尽管两人素昧平生，但却成为了好朋友。

对于那些腼腆的人，交谈者应主动寻找话题，消除对方的紧张感。一个大学毕业生被分配到一家报社工作，报到时，单位的老同志主动询问："你是什么学校毕业的呀？"逢到这个时候，新职员不得不张口说话："我毕业于××学校……"这样一来，如果学校不是名校，则可说："没关系，许多成功者都不是什么名牌学校毕业，可以在工作中继续学习，工作实践很重要。"毕业生听了很高兴且受到了很大鼓舞。假如是著名的学府的话呢，则可以说："你真了不起，毕业于那样一所名牌大学！""你在学校是学什么专业的……你们学校的管理怎么样……"对于刚刚毕业的学生来说，无论是著名的学府，还是名不见经传的学校，毕业生总是喜欢谈及自己的母校的。由于提起了学校，使刚刚报到的大学生消除了紧张腼腆的心理，对母校的感情使他一下子健谈了起来。

朋友相交，重在交流，由陌生人到朋友，需要通过交流才会相互了解，要在掌握交谈艺术的同时激发对方的谈话欲望。只有这样才能彼此加深了解，从陌生走向熟悉，进而成为朋友。

对陌生人要不吝惜赞美

人际交往中面对众多的陌生人，你只要主动、热情地同他们说话、聊天，并在话语中逐渐摸索、试探，总会找到投机的话题。初次交谈，窘迫心理在所难免，如果你有足够的信心和超人的勇气，主动开启你那如金的“贵口”，成功肯定属于你。

一位靓丽的“摩登女郎”在一个首饰店的柜台前看了很久。

售货员问了一句：“这位女士，您需要买什么？”

“随便看看。”女郎的回答明显缺乏足够的热情。可她仍然在仔细观看柜台里的陈列品。

此时售货员如果找不到和顾客共同的话题，就很难营造买卖的良好气氛，可能会使到手的生意溜走。

细心的售货员忽然间发现了女郎的上衣别具特色：“您这件上衣好漂亮呀！”

“啊！”女郎的视线从陈列品上移开了。

“这种上衣的款式很少见，是在隔壁的百货大楼买的吗？”售货员满脸热情，笑呵呵地继续问道

“当然不是！这是从国外买来的。”女郎终于开口了，并对自己的回答颇为得意。

“原来是这样，我说在国内从来没有看到这样的上衣呢。说真的，您穿这件上衣，确实很吸引人。”

“您过奖了。”女郎有些不好意思了。

“只是……对了，可能您已经想到了这一点，要是再配一条合适的项链，效果可能就更好了。”聪明的售货员终于顺势转向了主题。

“是呀，我也这么想，只是项链这种昂贵商品，怕自己选得不合适……”

“没关系，来，我来帮您参谋一下……”

聪明的售货员正是巧妙运用了语言这门艺术，搭起相识的桥梁。然后顺势引导那位陌生的女郎，最终成功地推销了自己的商品。

与陌生人说话时要把握好分寸

与陌生人说话是要讲究水平的。那么这个“水平”主要表现在哪些方面呢？一是说话不到位不行，说不到位，说不到点子上，别人可能悟不明白，理解不透，琢磨不出你的真实用意，你提出的想法或要求也不会被人重视和接受，非但事情办不成，也常常不被人瞧得起，这样怎么能获得别人的欣赏与亲善呢？怎么能赢得别人的友谊和器重呢？二是话说得太过头不行，要求太高，言辞太尖刻，让人听了不愉快，觉得你不识大体，不懂规矩，不知好歹，这样的人常常被人敬而远之，也同样无法与人正常交往。讲究分寸是一种很重要的说话艺术，说话是否有分寸，对于我们办事成败有着很大的关系。

1.说话要注意自己的身份

任何人在交谈时，总是在以一定的身份向别人表达自己的思想感情。要想使彼此交流达到理想的效果，除了要有对象意识外，还要有自我身份意识，就是说话要得体，言语形式的选择要符合自己的身份，保持自我本色。如以下级的身份向上级汇报思想工作，当持敬重的态度，注意措辞的严肃性和应有的礼节。与同辈亲友交谈，则以亲切自然为宜，不宜过于“一本正经”，否则便有故作姿态之嫌。说话不得体，不注意身份，听的人总感到不是滋味，甚至引起反感，这就必然要影响到交际效果。

说话形式的选择要符合自我角色身份，就应做到以下几点。

(1)角色身份要与称谓、口吻相适合。身份在话语交际过程中首先表现为称谓，它有对人、对己两种。身份在交际过程中还表现为说话的语气。据《人民日报》载：一位因改革而在全国颇有影响的企业家，在一次代表本厂与另一厂家厂长洽谈业务时，姗姗来迟。且一见面就一本正经地说：“我忙得不得了，只能用很少的一点时间接见你。”此话一出，举座皆惊。对方厂长更不是滋味，一笔几十万元的生意，便一语告吹。厂家洽谈生意，双方的地位是均等的，姗姗来迟便是不礼貌，而“我实在忙得不得了”、“接见”等语气的潜信息则是：傲慢和盛气凌人。

(2)说话形式的选择要与场合相适应。一位湘籍著名歌星应邀在长沙作嘉宾，主持“情系三湘”的赈灾义演节目串联时，只见她手持话筒，朗声说道：

"那次中央电视台举行青年歌手电视大奖赛，我给'娘屋里'的参赛选手打了最高分，下次'娘屋里'的伢子妹子来北京参赛，我还要给他们打最高分。"这样的话不无失体之嫌。若是在私下场合对"娘屋里"的说说私情乃人之常情，而在这义演的严肃场合，说的又是严肃庄重的大奖赛评委打分问题，如此的偏重于"情感"而疏于"理智"的话语，人们不禁会问："作为评委，其公正何在？"

言语交流必须注意言语行为的时空性。不同的交际场合，有不同的言语表达，不可将言语表达的基本原则变成僵死的程式。有篇报告文学记载了王震同志帮助诗人艾青的感人故事，其间王震与艾青的几次谈话，很可说明特定的交际场合需要有特定的话语形式来表达。1957 年后期，王震找到被错划为"右"派的艾青，一见面就说："老艾，我又爱你又恨你！你是不反对社会主义的，你是拥护真理的嘛！离开文艺界，你到我们那里去吧！"艾青到了王震兵团的密山安定下来后，王震诚恳而严肃地对艾青说："老艾呀，你要是搞不好，我是要骂你的。等我死了你再写文章骂我！"这些都是在背地里谈的话。在大庭广众之中说法又不一样了。艾青刚到密山，参加向荒原进军的动员大会，王震站在卡车上对大家说："有个大诗人艾青，你们知道不知道？他也来了，他是我的朋友。他要歌颂你们，欢迎不欢迎呀？"还有一次，艾青不在身边时，王震对农场领导说："政治上要帮助老艾，赶快让他摘掉帽子，回到党内来。要让他接近群众，了解战士。"前两次讲话，均为个别交谈的场合，王震的话语既有信任，亦有批评，既有鼓励，也有严格要求，也不乏朋友间的坦诚直率。后两例，交际场合为当事人不在场或大庭广众中。话语更多热情、爱护与帮助，这对当时的艾青来说，真可谓久旱逢甘霖，使他一直半吊着的心安稳了，他觉得自己"开始了生命的新旅程"。可见，这位老将军也是根据不同交际场合选择不同的言语形式。

2.介绍自己要注意场合和目的

自我介绍是人们社会交际的一种手段。由于交际的目的、要求不同，自我介绍的繁简分寸也应有所区别。

在有些情况下，自我介绍的内容很简单，只要讲清姓名、身份、目的、要求即可。例如某建筑公司采购员到某钢厂买钢材。他一进供销科的门，就对坐在办公桌边的一位先生说："您好！我是某某建筑公司的采购员，来你厂买圆钢，希望你能帮忙。"说着掏出介绍信。那位先生接过介绍信看一下，赶忙说："我叫李来顺，是厂里的推销员，咱们坐下来谈谈。"通过这样一番简单的

自我介绍,钢材贸易的大门打开了,洽谈有了一个良好的开端。

在另外一些情况下,自我介绍的内容就需要较详尽了,不仅要讲清姓名、身份、目的、要求,还要介绍自己的经历、学历、资历、性格、专长、经验、能力、兴趣等,为了取得对方信任,有时还得讲一些具体事例。近几年来,许多企业实行租赁,公开招标。投标者要做的第一件事就是向招标单位的负责人做详尽的自我介绍。下面是租赁××汽车油泵厂的许××的自我介绍:

"我叫许××,工业大学机械加工专业1966届毕业生。1981年起,在××汽车制造厂油泵车间当技术员,负责产品质量检查。1980年晋升为工程师。从1983年起,承包厂服务公司的汽车修配厂,直到现在。这些年来,我一直在研究国内外关于机械加工方面的先进技术,对汽车油泵的品种、规格、型号、质量、工艺流程、销售情况也比较熟悉。有一定的管理经验。我今年45岁,正是年富力强的时期,很想干一番事业。我的思想比较开放,对当前的经济体制改革很有兴趣,想一试身手。关于上述情况。如果有必要,你们可以去核实。今天来了,就是要和其他的招标者展开一场竞争,我相信我是能够胜利的。我这个人做事果断,敢于拍板。只要给我十天的时间,就能把厂里的情况搞清楚,拿出办厂的具体方案,提出上缴的利润指标。"这个自我介绍就比较详尽、有力,因而赢得了招标单位的初步信任,为后来的中标创造了有利条件。

什么情况下做简单的自我介绍,什么情况下做详细的自我介绍,这没有定规,只能视具体情况而定。一般地说,以联系工作为目的的自我介绍,宜简;以用人交友为目的的自我介绍,宜详。

3.话如其人,忌夸夸其谈

朴实无华的语言是真挚心灵的表达,是美好情感的展现。因而,语言的朴素美来自相互的处事态度,话如其人,言为心声,平时为人处世质朴真诚,说话也就自然不会扭捏做作。古语说"其行也正,其言也质",正是说以真诚的态度为人,永远是语言朴素美的前提。语言的朴素美贵在保持个性,该怎么表达就怎么表达,或严肃,或幽默,或直率,或调侃,或委婉,只要是发自内心,保持本色。

有的人开口"当然",闭口"绝对",武断得惊人。这样,别人就无话可说了。有人说,武断是交谈的毒药,这话一点不错。谁也不愿和这样的人多谈几句的。

即使同一个词,修饰后也有程度的差别,如"一切"、"根本"、"多数"、"一些"、"凡是",要根据实际来选择,万万不能掉以轻心。把"部分"说成"一切",

把“可能”说成“肯定”，就会使自己陷入被动，实际上是一种“虚张声势”，说了会碰钉子的。

当然，强调“语言的朴实无华”不等于反对含蓄。说话含蓄是一种艺术。把重要的、该说的部分故意隐藏起来，或说得不显露，却又能让人家明白自己的意思，这就是所谓“只需意会，不必言传”。

所以说，含蓄是说话的艺术，是因为它体现了说话者驾驭语言的技巧，而且也表现了对听众想象力和理解力的信任。如果说话者不相信听众丰富的想象力，把所有意思全盘托出，这种词意浅显，平淡无味的语言会使话语逊色，甚至使人生畏。

我们推崇的语言技巧是“言有尽而意无穷”。

制造余味无穷的谈话

初次的会面如果让对方回味无穷，自然就盼望有第二次的见面，这就是人际交往的最高境界。然而怎样才能做到这一点呢？最重要的就是善于制造余味无穷的谈话，让对方在离去后仍旧不断咀嚼这次谈话。

一般说，谈话的话题应该视对方的情形而定，再好的话题，若不能符合对方的需要，就无法引起对方的兴趣。最好是想办法引出两人都感兴趣的话题，才能聊得投机，然后再设法慢慢地把话题引进自己所要谈论的范围内。

1986年10月15日，《北京日报》报道了中共中央顾问委员会主任邓小平，会见英国女王伊丽莎白二世和她丈夫爱丁堡公爵菲利普亲王的消息：

在亲切友好的会见中，邓小平谈笑风生。他说：“这几天北京的天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能‘借’一点儿伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾，在巴黎时，听说登上巴黎铁塔，就可以望得见伦敦的雾。我曾登上过两次，可是很不巧，天气都不好，没有看到伦敦的雾。”

爱丁堡公爵说：“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没有了。”

邓小平风趣地说：“那么，‘借’你们的雾就更困难了。”

公爵说：“可以‘借’点儿雨给你们，雨比雾好。你们可以‘借’点儿阳光给我们。”

在这段对话中,双方都在谈“天气”,谈“雾”,谈“雨”,谈“阳光”,这是极标准的“寒喧”了吧?但是从这寒喧之中,双方已开始联络感情,为进一步会谈打下良好的基础。爱丁堡公爵说“伦敦的雾是工业革命时的产物,现在没有了”,言语间流露出英国工业历史悠久而且环境治理成效显著的自豪感,而借“雾”、借“雨、”借“阳光”之类的言辞,也委婉而巧妙地传达着双方有着互助互利、友好合作的诚意。这样的聊天,谁能说不值得回味呢?

要让谈话留有余韵,必须使用优美的言辞,假如为了加强印象,故意讲些粗鲁的话,则反而会增加对方的不愉快,弄巧成拙。所以为了使对方对你产生好感,必须言语和善,讲话前先斟酌思量,不要脱口说出伤人的话,破坏周围的人际关系。

擅长谈话技巧的人,能够利用言语使对方产生好感。要想做到这一点,就必须避免和乡绅一样,只晓得说些芝麻绿豆之类的琐事。眼界要放得远些,谈话内容不妨从大事着手,注意速度的平顺流畅,使对方不由自主地受到吸引。

对有些人来说,谈话的艺术就在于毫无艺术可言,犹如穿衣,宽松舒适即可,这种情形常见于朋友闲谈;而在更为高雅一点的氛围内,交谈就变得深奥,时时会流露出人们的真知灼见。若想成功地进行交谈,必须调整自已,以求和对方达成默契,不要对他人的修辞表达过分挑剔,否则交谈会不欢而散。

诚恳倾听别人的诉说

有些人在与陌生人初次谈话时,总喜欢自卖自夸、喋喋不休,让对方在大多数时间内听自己说,其实这是错误的。让对方尽情地说话!他对自己的问题了解得比你多,所以向他提出问题吧,让他把一切都告诉你。

如果你不同意他的话,你也许很想打断他。不要那样做,那样做很危险。当他有许多话急着要说的时候,他不会理你的。因此,你要耐心地听着,抱着一种开阔的心胸,诚恳地鼓励他充分地说出自己的看法。

唐太宗李世民曾以诚恳地诱导他人说出自己的看法著称。

魏征在当时是朝野上下都敬佩的官吏。满朝文武既敬佩他的博学多才,

又敬佩他的直言进谏，他因此一时名噪朝野。然而唐太宗却不相信，总想找机会试探魏征，有一次，魏征进谏，太宗问道："魏爱卿，你是忠臣还是良臣？"

魏征就深深地低着头说："老臣一向为国鞠躬尽瘁，往后当然也会坚守岗位，不负陛下所托。但请陛下不要把老臣视为忠臣，就当作是良臣吧！"

于是，唐太宗便问道："忠臣与良臣有何不同呢？"

"自然有所不同。所谓良臣非但其本身可受世人称赞，而且也可以为君主带来明君的隆誉，双方都一样可以世世代代繁荣下去。但忠臣非但自己会遭受诛杀的横祸，而且君主也会背上暴虐无道的罪名，国家也会灭亡，最后也许只留下'曾经有位忠臣'的名声流传后代。由此可见，良臣与忠臣有如天地之别呢！"唐太宗听后深感佩服，从此不再对魏征有不良看法了。

刘先生是一家天然食品公司的推销员。一天，他还是一如往常，把芦荟精的功能、效用告诉一位陌生的顾客，对方同样没有兴趣。刘先生自己嘀咕："今天又无功而返了。"当刘先生正准备向对方告辞时，突然看到阳台上摆着一盆美丽的盆栽，上面种着紫色的植物。刘先生于是请教对方说："好漂亮的盆栽啊！平常似乎很少见到。"

"确实很罕见。这种植物叫嘉德里亚，属于兰花的一种。它的美，在于那种优雅的风情。"陌生人从容地解释道。

"的确如此。会不会很贵呢？"刘先生接着问道。

"很昂贵。这盆盆栽就要 800 元呢！"陌生人从容地接着说。

"什么？800 元……？"刘先生故作惊讶地问道。

刘先生心里想："芦荟精也是 800 元，大概有希望成交。"

于是慢慢把话题转入重点："每天都要浇水吗？"

"是的，每天都要很细心养育。"

"那么，这盆花也算是家中的一分子喽？"这位家庭主妇觉得刘先生真是有心人，于是开始倾囊传授所有关于兰花的学问，而刘先生也聚精会神地听着。

过了一会儿，刘先生很自然地把刚才心里所想的事情提出来："太太，您这么喜欢兰花，您一定对植物很有研究，您是一个高雅的人。同时您肯定也知道植物带给人类的种种好处，带给您温馨、健康和喜悦。我们的天然食品正是从植物里提取的精华，是纯粹的绿色食品。太太，今天就当作买一盆兰花把天然食品买下来吧！"

结果对方竟爽快地答应下来。她一边打开钱包，一边还说道："即使是我丈夫，也不愿听我唠唠叨叨讲这么多。而你却愿意听我说，甚至能够理解这

番话。希望改天再来听我谈兰花，好吗？”

这一结果出人意料，但并非情理之外。实际上，只要你善于以话语诱导陌生人，你要办的事情往往会柳暗花明，甚至在你毫无思想准备的情况下骤然成功。

恰当夸大自己的实力获取成功

恰当地表现出自己的实力，哪怕有些夸大，关键在于不经意地“现”一下，不能太露痕迹，往往能获成功。

河村瑞贤出身于的贫穷的乡下。年轻的时候就到江户经销腌制品，并在街市租了一个店面。

一次住地附近着了一场大火。

那场大火适逢强风，火很快就蔓延至各个街市，河村瑞贤判断“这是前所未有的火灾”，他即刻叫老婆、孩子去避难，自己略加装扮，带着所有的财产——十几万两银子离开江户。雇乘快轿，连夜赶往木会。他想在大火的消息传到木会的木材批发商之前，买断所有的木材。

河村瑞贤抵达木会之后，先找到最大的木材批发商，故意给在门口游玩的孩子们三枚金币，批发商看到了非常吃惊，心想出手就给小孩金币的人，一定是个富翁，何况对方又一身昂贵考究的装束。河村瑞贤看出了批发商的反应，便慢条斯理地说出他的来意：

“我是江户人。这一阵标到了大工程。必须购买大量的木材。我马上会来这边收购，先付给定金，货款过后就叫佣人送来。”

虽然是初次见面，批发商看对方一副大人物的作风，根本没有察觉他在打什么主意，更不知道江户发生了大火，因此没有任何异议，当即成交了契约。

河村瑞贤拿到了这张契约后就大加利用，其他批发商看了这张契约就说：“既然如此，我们就照办吧！”于是全部木材都由河村瑞贤买了下来。

货款当然没有送来，来的却是晚一步赶到的江户木材商。他们面对河村瑞贤的价格，唯有照单收购。顷刻之间，河村瑞贤就赚了 800 两黄金。可见这种“冲”，在商业竞争中多么重要。

幽默要表达真情

友善的幽默能表达人与人之间的真诚友爱，能沟通心灵，拉近人与人之间的距离，填平人与人之间的鸿沟，是希望和他人建立良好关系的不可缺少的东西。特别是当一个人要表达内心的不满时，如果能使用幽默的语言，别人听起来会顺耳一些。当一个人需要把别人的态度从否定改变到肯定时，幽默具有很强的说服力。当一个人和他人关系紧张时，即使在一触即发的关键时刻，幽默也可以使彼此从容地摆脱不愉快的窘境或消除矛盾。

有一天，英国著名的文学家萧伯纳在街上行走，被一个骑自行车的冒失鬼撞倒在地，幸好没有受伤，只虚惊一场。骑车的人急忙扶起他，连连道歉，可是萧伯纳却惋惜地说："你的运气不佳，先生，你如果把我撞死了，你就可以名扬四海了！"萧伯纳的这一句妙语，把他和肇事者双方从不愉快的、紧张的窘境中解放出来，使这场事故得到友好的处理。萧伯纳的幽默不仅给对方留下了难忘的印象，又给人以友爱和宽容。

又有一次，萧伯纳的脊椎骨有病，去医院检查。医生对萧伯纳说："有一个办法，从你身上其他部位取下一块骨头来代替那块坏了的脊椎骨。"又说："这手术很困难，我们从来没有做过。"很明显，医生的意思是这次手术所要收取的费用不同一般。如果萧伯纳与医生争论，或表示不满、失望，将会和医生处于对立的局面。而对立的结果，会给双方带来难堪，也会影响双方合作和治疗效果。但是，萧伯纳听了医生的介绍后，淡淡地一笑说："好呀！不过请告诉我，你们打算付给我多少手术试验费？"一个很棘手的问题，被萧伯纳处理得极其巧妙，避免了不愉快的争执。

自嘲调侃避免尴尬

在一般人的心目中，张学良将军是一位著名的爱国将领。在国难当头的危急时刻，是他和杨虎城将军发动了"西安事变"，促成了全国抗日民族统一战线的确立。然而，这位"世纪老人"，除具有强烈的爱国心、杰出的军事才能

和卓越的领导才能之外，还有着极“帅”的口才。下面是台湾某报记者对张学良将军的采访，从中可以体会到将军口才的过人之处。

记者：有人说你是花花公子，你是怎样看的？

张：我从不是个花花公子，不过现在你们也许可以说我是花花老人。你们看，我现在花最多时间的地方就是床，有时候早上 11 点才起床，吃过午饭又去睡，一觉睡到了 3 点，你们说我浪漫不浪漫。

记者：西安事变后，你几乎不再与政治有关，你的命运和蒋介石分不开了，你是怎么看的？

张：对于蒋介石，在他过世的时候，我私下写了副挽联：“关切之殷，情同骨肉；政见之争，宛如仇敌。”对于他，胡汉民曾说过一句话：“以前在孙文面前乱说话说惯了，如今可说出问题来了。”你们懂意思吧，孙先生对玩笑一向是不以为意，蒋先生可不同，他是个军人。

记者：你是否考虑过回大陆看看这事？

张：（哈哈一笑）我现在是秋后蚂蚱，跳不了几天了。如果说还有什么事想做，大概就只有回家看看了，看看大陆的情形，看看亲戚朋友和家乡，可是左腿很疼，没法子去，得等好一点再说了。

经历了半个多世纪的沧桑巨变后的张学良将军此时已是一个 90 岁高龄的世纪老人。在台湾，他一直在“保护的自由”中生活。由于张学良将军是一位历史人物、历史的见证，因而常常有记者对他进行采访。谈话的内容无所不包，既有张将军的个人隐私，又有关于历史、现实和政治斗争许多十分敏感的问题。由于张学良将军的历史地位，以及当时的现实，张学良的一言一行、一举一动都会产生重大的影响。张将军也深知这点，因而他常通过自嘲调侃避开敏感话题，巧妙机智而又趣味横生。这充分体现了他良好的风度和学识。

爱因斯坦是美国的科学家，但他从不注重自己的着装。爱因斯坦第一次来到纽约时，在大街上遇到了当年的一位老朋友。这位朋友见爱因斯坦衣服破旧，便说：“你看你的大衣，又破又旧，换件新的吧。怎么说你也是知名人物呀！”爱因斯坦笑了笑：“没关系，没关系。我刚来到纽约，这儿没有人认识我。”

几年后，爱因斯坦和他的相对论都已名声大震。巧的是，爱因斯坦又和他的那位朋友在街上相遇了，更巧的是，爱因斯坦还是穿着那件“又脏又破”的大衣。这一次，爱因斯坦不等朋友开口，便解嘲道：“这次更不用买新大衣了，全纽约的人都已经认识我了。”

爱因斯坦的一句玩笑话，既解除了对方的疑惑，又使自己摆脱了尴尬处境。

在社交场合，运用自嘲可以使自己紧张的情绪得到放松。当然，自嘲要避免采取玩世不恭的态度。具有积极因素的自嘲包含着自嘲者强烈的自尊、自爱。自嘲实质上是当事人采取的一种貌似消极，实为积极的促使交谈向好的方向转化的手段而已。

深受国人爱戴的美国前总统林肯相貌丑陋，这是讨人喜欢的一大障碍。他认识到这一点，但并没有回避它，反而利用它拉近了与人们的距离。

一次，他的论敌说他是两面派。林肯平和地说："现在，让听众来评评看。要是我有另一副面孔的话，您认为我会戴这副难看的面孔吗？"

"自嘲"显示了林肯对自己的达观态度，他的真诚赢得了人们的理解，更表露了人们所需要的人性和人情味。

某著名诗人应邀到某大学中文系作家班举办学术讲座。诗人讲到自己的诗作时，准备朗诵一段，可诗稿却放在一个学员的课桌上，诗人便走下讲台去拿。由于是阶梯式教室，诗人上台阶时，一不留神一个趔趄倒在第二级台阶上，学员们顿时哄堂大笑。诗人稳住身子，转向学员，指着台阶说："你们看，上升一个台阶多么不易，生活是这样，作诗亦如此。"这一哲理性的话语顿时赢得了热烈的掌声。诗人笑了笑，接着说，"一次不成功不要紧，再努力！"说着，装着用力的样子走上讲台，继续他的讲座。

我们都知道丘吉尔那段著名的幽默。

有一次，英国首相、陆军总司令丘吉尔去一个部队视察。天刚下过雨。他在临时搭起的台子上演讲完毕下台阶的时候，由于路滑不小心摔了一个跟头。士兵们从未见过自己的总司令摔过跟头，都哈哈大笑起来，陪同的军官惊慌失措，不知如何是好。丘吉尔微微一笑说："这比刚才的一番演说更能鼓舞士兵的斗志。"

效果的确如丘吉尔所戏言的，士兵们对总司令的亲切感、认同感油然而生，必定会更坚定地听从司令的命令，去英勇地战斗。

一次，美国总统里根在白宫钢琴演奏会上讲话时，夫人南希不小心连人带椅跌落到台下的地毯上。正讲话的里根看到夫人并没受伤，便插入一句俏皮话："亲爱的，我告诉过你，只有在我没有获得掌声的时候，你才应这样表演。"台下立即响起了一片热烈的掌声。

原本是一件令里根极为尴尬的事，在这时如果埋怨或者置之不理都会令人不能接受，但里根却用幽默巧妙地化解了这一难题。

化解别人的责难

每个人都会被人冒犯、冲撞,其中有些可能是无心的,但有些却是明显带着挑衅性的。对待别人的恶意冒犯,只是一味地针锋相对并不是最理想的解决办法,也要视情况的不同采取多种对策,以避免事态的恶性发展。

1.以柔克刚

“锣不打不响,理不辩不明”,这是一句流行甚广的俗语,但不是一个“放之四海而皆准”的真理。有时,无谓的辩解和争吵,不仅不能解决矛盾,而且可能导致两败俱伤的恶果。这样,倒不如以软制硬、以柔克刚,从而达到友好相处的目的。

一位日本政治家在演讲时,有个记者问他:“听说你和两个女人发生了关系,这到底是怎么回事呢?”

顿时,所有在场的群众都屏声敛气,等着听这位政治家的桃色新闻。

政治家并没有感到窘迫难堪,却十分轻松地说:“不止两个女人,现在我还和五个女人发生了关系。”

这种直言不讳的回答使听众如坠雾里云中,迷惑不解。然而,政治家继续说:“这五位女士,在年轻时曾照顾过我。现在她们都已老态龙钟了,我当然要在经济上照顾她们,精神上安慰她们。”

结果,这位记者无言以对,顿时场上掌声如雷。

这位政治家并没有替自己强行辩护,反而淡化争论,将计就计,掌握主动权,使对方失去还击的力量。如果这位政治家与记者针锋相对、寸步不让,恐怕难以收到这种效果。

这就是以柔克刚的优势。借着对方的话先承认自己有问题,话锋一转却使对方认为自己的问题不成问题,封住了对方刁难之口。

2.回击挑衅

打擦边球的技巧就是给对方一个模棱两可的回答,好像打乒乓球时打出的擦边球,似乎球出台了。面对咄咄逼人的追问,你就还一个擦边球式的回答,看起来与对方的问题不相干,几乎没有回答他的追问,但又确实与此有关,使对方不能对你进行无理的指责。

乡间，一无赖站在十字路口拦住一位过路的姑娘:“你说，我是要往东去,还是要往西去？猜中了就放你走。”

对此,姑娘怎么答都不会对。

这时，姑娘掏出手绢揉成一团:“女士优先。请让我先问你一个问题好吗？”

无赖有恃无恐,便答应了。姑娘便说:“你猜猜,我这手绢是要丢向东边,还是丢向西边？”

无赖当然同样不能回答,只好让姑娘走了。

生活中,在某些场合,有些人为了让你当众出丑而嘲笑、讥讽你,也有些人是无意的但却让你下不来台,对待这些人,无论他是有意的还是无意的,你大可不必与他斤斤计较,如法炮制、照猫画虎不但能变守势为攻势,还能给对手以有力的一击。

3. 借力打力

这是谈话中要运用的一个很普遍、很实用的技巧。当对方的问题很难回答、问的角度很刁,你回答肯定、否定都可能出差错时,那就不要回答,把问题再还给对方,从哪个地方踢来的球,再踢回到哪儿,将对方一军。

一名英国电视台记者采访梁晓声,说:“没有‘文化大革命’,可能也不会产生你们这一代青年作家,那么‘文化大革命’在你看来究竟是好还是坏？”

此问之刁,分明是诓人上当。梁晓声灵机一动,立即发问:“没有第二次世界大战,就没有以反映第二次世界大战而著名的作家,那么你认为第二次世界大战是好还是坏？”

他巧妙的回答,把球又踢给了对方。英国记者一怔,无言以对。

在社交场合,有时候会遇到一些让人左右为难的境况,就如上面提到的这个故事,如果梁晓声按照那位英国记者设计的思路去想问题,回答问题,无论他回答什么都会落入英国人设计的圈套。此时,就需要人们有非凡的反应能力,最好能够借助周围的环境,迅速转移话题,以有效地避免自己的尴尬。

“以眼还眼,以牙还牙”,用对手的办法制服对手,这种谋略的运用,往往会使对手无话可说,有苦难言。从而使你自己迅速由被动转为主动,取得斗争的胜利。在商战中,当自己被竞争对手压得喘不过气来的时候,效法对手的一些做法,针锋相对,不失为一种有效的谋略。

4.顺人之势,发己之功

萧伯纳的剧本《武器与人》首次公演,观众纷纷要求萧伯纳上台接受他

们的祝贺。

当萧伯纳刚刚走上前台,突然有一个人向他大声喊道:“滚回去,谁要看你的剧作,糟透了,收回去吧!”

观众都安静下来,屏息看着萧伯纳,只见萧伯纳不仅没有生气,反而满面春风地向那人鞠了一躬,彬彬有礼地说:“我的朋友,我完全同意你的意见,但遗憾的是”,他指了指剧场的其他观众,又说道,“我们两个人反对这么多观众有什么用处呢?我们能禁止这剧本演出吗?”

观众席爆发出热烈的掌声和笑声,那个故意寻衅的人灰溜溜地走掉了。

碰到这种尴尬场面,因为大多数人站在你的一边,所以对极个别的挑衅者丝毫用不着据理力争,因为那正是这部分人希望的,你大可以表面上顺应,暗地里讥讽,他们不能引你发怒,达不到目的,也就只好作罢。

善于解答陌生人的问题

水是至柔的东西,但日久天长竟也能穿透石板。为人处世要像水一样,能屈能伸。既要尽力适应环境,也要努力改变环境,实现自我。

有一个人在社会上总是落魄,不得志,便有人向他推荐智者。

他找到智者。智者沉思良久,默然舀起一瓢水,问:“这水是什么形状?”这人摇头:“水哪有什么形状?”智者不答,只是把水倒入杯子,这人恍然:“我知道了,水的形状像杯子。”智者无语,又把杯子中的水倒入旁边的花瓶,这人悟然:“我又知道了,水的形状像花瓶。”智者摇头,轻轻提起花瓶,把水轻轻倒入一个盛满沙土的盆。清清的水便一下溶入沙土,不见了。

这人陷入了沉默与思索。

智者低身抓起一把沙土,叹道:“看,水就这么消失了,这也是一生!”

这个人对智者的话咀嚼良久,高兴地说:“我知道了,您是通过水告诉我,社会处处像一个个规则的容器,人应该像水一样,盛进什么容器就是什么形状。而且,人还极可能在一个规则的容器中消失,就像这水一样,消失得迅速、突然,而且一切无法改变!”这人说完,眼睛紧盯着智者的眼睛,他现在急于得到智者的肯定。

“是这样。”智者拈须，转而又说，“又不是这样！”

说毕，智者出门，这人随后。在屋檐下，智者伏下身，手在青石板的台阶上摸了一会儿，然后顿住。这人把手指伸向刚才智者手指所触之地，他感到有一个凹处。他迷惑，他不知道这本来平整的石阶上的“小窝”藏着什么玄机。

智者说：“一到雨天，雨水就会从屋檐落下，看，这个凹处就是水落下的结果。”

此人遂大悟：“我明白了，人可能被装入规则的容器，但又像这小小的水滴，改变着这坚硬的青石板，直到破坏容器。”

智者说：“对，这个窝会变成个洞！”

让谈话在意味深长中收尾

同陌生人交谈，说好第一句话固然重要，但是你却往往不能忽视告别语的作用。如果说开头第一句话是一杯香气四溢的咖啡，那么结束语就是一曲“余音绕梁”的优美乐曲，让人回味无穷。

我们在与陌生人交谈结束时，运用“再会”之类的告别语显得千篇一律，太俗太空。这样一来，努力设计能给对方留下深刻印象的告别语就很有必要。

一般来说，通常有以下几种收尾方法：

1. 关照式收尾

这种收尾方式，是交谈双方说完了自己的思想、意见或流露了某些内心意向之后，觉得谈话中的有些问题带有范围性、对象性、保密性和重点性，当交谈即将结束时，就关照对方不要将其中的某些话张扬出去。譬如：

“刚才我讲的一些话，是一些不成熟的看法，我觉得不必让他知道，请你不要传出去，以免引起麻烦……”

“小王，我要讲的都讲了，全是心里话。有关小李的事你千万不要告诉别人，不然会闹大乱子来的。”

这种关照式收尾，有一种提起注意、防患于未然和强调重点的作用，能使交谈的对方增进了解并增强“使命感”、“责任感”。

2. 征询式收尾

交谈完毕，主谈者根据自己的交谈目的与交谈后的吻合情况向对方征求意见、说明、要求或建设性的忠告、劝诫等，这就是征询式收尾。譬如：

"李先生，随着我们接触的增多和了解的深入，你一定察觉出我有许多缺点，你觉得我最糟糕的'毛病'是什么？希望你下次开诚布公地提出来。"

"张小姐，我不懂得'恋爱艺术'，我只想对你说一句话，在你面前的这个人，他愿意爱你一辈子，不知你的想法怎样。"当你与陌生下属交谈工作结束时，你应该说："你还有别的什么要求和意见吗？"

"你生活上还有困难和要求吗？只要有可能，我将全力帮你解决……"下属也应同样征询对方："除了工作，你对我还有其他意见和看法吗？如果现在想不起来，日后尽管提，我是不会计较别人对我提意见的……"

在交谈艺术中，征询式的收尾往往给人以谦逊大度、仔细周到和稳重老成的印象。运用征询式的收尾，对方听了便会产生一种心悦诚服、备感亲切、心心相印的感觉，从而取得融洽关系，有利于事业进展的良好效果。

3. 道谢式收尾

道谢式收尾，在交谈艺术中具有较强的礼节性，它的基本特征是用讲"客气话"作为交谈的结束语和告别话。道谢适用的场景和对象是最广泛的，无论是上下级、同事、亲朋还是熟人、邻舍，以及初交者之间都是适宜的。譬如：

如果一次同志式的思想启迪性交谈行将结束，从谈者可用"听君一席话，胜读十年书""你对我学习上的帮助和生活上的关怀，我感激不已"结束。

"刘先生，在您的悉心指导下，我明白了自己的责任，我一定按您的指教去做。谢谢您了，再见！"

这种收尾方式的特点是，不仅具有较强的礼节性和情趣性，而且还具有极大的鼓动力。如果再加上适当的口语修辞，它的效果一定会非常显著。如："再见吧，路上保重。祝你一帆风顺！"

"时间不等人，生活就是拼搏，抓紧时间，就等于延长生命。我祝愿你是这样一个人，再见！"

"一个伟大男子就应该具有不凡的气概。只有经得起磨难，才能砥砺出刚强的锋芒……让我们都成为这样的男子吧！再见！"

4. 归纳式收尾

归纳式收尾，通常在陌生人之间非形式性交谈中使用，或同志间、亲朋

间工作性交谈中使用。譬如：

主谈者："小陈，我今天谈的主要问题，一是咱们团委对新形势下出现的一些问题如何作出正确的估计和怎样引导、转化；二是关于共青团发展工作的经验，我们得好好总结一下。这是局团委要求我们马上做的，这两件事，我事先向你打个招呼，我们都考虑一下……""刘芳，听了你的情况介绍后，我觉得问题的关键是第一点，我们是做他人思想工作的，如能统一人心，其他问题也就迎刃而解了……"

亲朋之间则可以这样进行："表弟，我刚才谈的三件事，你一定得一件件去落实，我等待着你成功的喜讯……再见。"

归纳式收尾，由于条理清晰，中心突出，重点再现，这样对方交谈的目的和内容，双方的思想和意见就能清楚交流，收到言简意赅、重点突出、明朗爽快的效果。

5. 邀请式收尾

邀请式收尾的基本特征是运用社交手段向对方发出礼节性邀请或正式邀请。前者的效用体现了"客套式"所需的礼仪；后者则表现了友谊的生命力。

(1)"客套式"邀请："如果您下次途经上海，请到我们家来做客。再见！"

(2)正式邀请："今天我们就谈到这里吧，星期三晚上6点钟请你到我家吃顿便饭，那时我们再长谈吧。再见！"

以上这两种邀请式收尾语，在社交场合同陌生人讲话是必不可少的。"客套式"邀请也是一种礼节；正式邀请更是一种友好和友谊的表示。运用这种结束语，肯定会赢得陌生人最大的赞同。

与陌生人交谈的结束语的表达方法多种多样，只要我们能够驾驭情境，正确审视对象，选择正确、得体的话语，交谈结束时，不仅会非常得体、有趣，而且还会余韵犹存，感人至深。

二、处世口才



用恭维话博人欢心

爱听恭维话是人的天性。当你听到对方的吹捧时,心中就会产生一种莫大的优越感和满足感。

窃国大盗袁世凯,日夜觊觎着蓄谋已久的皇位。有一次竟在白天进入梦中。一位丫鬟正好端来参汤,准备供袁世凯醒后进补,谁知不慎将玉碗打翻在地。丫鬟自知大祸临头,吓得脸色苍白、浑身打颤。因为这只玉碗是袁世凯在朝鲜王宫获得的"心头肉",过去连皇帝也不愿孝敬,现在化为碎片,这是杀身之祸;罪是无论如何也逃不脱的了。正当那位丫鬟惶惶不安时,袁世凯醒了,他一看见玉碗被打得粉碎,气得脸色发紫,大吼道:"今天我非要你的命不可!"

丫鬟连忙哭诉道:"不是小人之过,有下情不敢上达。"

袁世凯骂道:"快说快说,看你编的什么鬼话!"

丫鬟道:"小人端参汤进来,看见床上躺的不是大总统。"

"混账东西!床上不是我,能是啥?"

丫鬟下跪道:"我说。床上……床上……床上躺着的是一条五爪大金龙!"袁世凯一听,以为自己是真龙转世,要登上梦寐以求的皇帝宝座了,顿时一股喜流从心中涌起,怒气全消了,情不自禁地拿出五十两黄金为丫鬟压惊。

丫鬟在生死存亡关头,通过一句恭维妙语,不仅免了杀身之祸,还得到了对方的奖赏。正是情急之下的恭维之语,迎合了窃国大盗袁世凯的"皇帝梦"的心理,才使这丫鬟由祸转福,变危为安。倘若她不能投其所好,只是听天由命的话,眼前就只有死路一条了。

恭维话人人爱听,你对人说恭维话,如果恰如其分适合其人,他一定会

十分高兴，对你更有好感。最怪的是，越傲慢的人，越爱听恭维话，越喜欢接受别人的恭维。有的人义正严词，说自己不受恭维，愿听批评，其实这只是他的门面话，你如果信以为真，毫不客气地率直批评他的缺点，他心里一定不会高兴。表面上虽然未必有所表示，内心却是十分恼火，对于你的感情，只有降低，绝不会增进。

每个人都有希望，年轻人希望寄于自身，老年人希望寄于子孙。年轻人自以为前途无量，你如果举出几点，证明他的将来大有成就，他一定会十分高兴，引你为知己；你如说他父亲如何了不得，他未必感兴趣，至多你说明他是将门之子了，把他与他的父亲一齐称赞，才对他的胃口。但是老年人则不然，他自己历尽沧桑，几十年的光阴，并未达到预期的目的，他对自己，不再十分相信，不再有十分希望，他所希望的，是他的子孙。你如果说他的儿子，无论学问能力，都胜过他，真是个可造之才，虽然你是抑父扬子，当面批评他，他不但不会怪你，而且十分感激你，口头上虽连连表示不敢当，内心里却认为你是慧眼识英雄。可见说恭维话时对于对方的年龄，应该要特别注意。

对于商人，你如果说他学问好、道德好、清廉自守、乐道安贫，他一定不高兴。你应该说他才能出众、手腕灵活，现在红光满面，发财即在眼前，他听了才高兴。对于官吏，你如果说他生财有道，定发大财，他一定不高兴，你应该说他为国为民、一身清正，他才听得高兴。对于文人，你如果说他学有根底，笔上生花，思想正确，宁静淡泊，他听了一定会很高兴。总之，一句话，他从事什么职业，你说什么恭维话。

恭维话是博得人心的好方法，只要说到点子上，能深入人心，与人打交道共事就轻而易举了。

成全别人的好胜心

争强好胜是人的天性。对于别人的好胜心，我们不要极力排斥，更不要置之不理。相反，要学会成全别人的好胜心。

学生对一位新来的老师感到有些好奇和畏惧。因此这位老师故意在课堂上说："我的字写得不好看，板书更差，小学时我的书法都不及格。"以此博得学生一笑，为的是很快缩短师生之间的距离。有时他也会说："如何，我的

领带漂亮吗?”学生就会暗暗在心里想:“这老师真有趣,尽注意些小事,可见老师也是凡人。”学生的心情一下子放松了,便产生了亲切感。

与有自卑心理和戒备心的人会谈是很困难的,尤其在社会地位的差距时,对方在居下的位置上心中会有胆怯感。此时对方心里上自然筑起一堵防御墙,首先让对方树立“自己不比别人差”的观念,这一点很重要。

华盛顿特区有一位名演员,他是出名的花花公子,一位曾经被他追求过的女性回忆说:“若是谁触动了我的‘母性’本能,我就凡心大动。他往往会说:‘我真笨,连衬衫都穿不好。’”这位男演员就是利用母性本能,博得女人欢心的。

人人都有自尊心,人人都有好胜心,若要联络感情,应处处重视对方的自尊心,因为重视对方的自尊心,必须抑制你自己的好胜心,成全对方的好胜心。

比如对方与你有同性质的某种特长,对方与你比赛,你必须让他一步,即使对方的技术敌不过你,你也得让对方获得胜利。但是一味退让,便表现不出你的真实本领,也许会使对方误认你的技术不太高明,反而引起无足轻重的心理。

所以你与他比赛的时候,应该施展你的相当本领,先造成一个均势之局,使对方知道你不是一个弱者,进一步再施小技,把他逼得很紧,使他神情紧张,才知道你是个能手,再一步,故意留个破绽,让他突围而出,从劣势转为均势,从均势转为优势,结果把最后的胜利让于对方。对方得到这个胜利,不但费过许多心力而且危而复安,精神一定十分愉快,对你也有敬佩之心。

不过安排破绽,必须十分自然,千万不要让对方明白这是你故意使他胜利,否则便觉得你虚伪。所面临的难题,是起初你还能以理智自持,比赛到后来,感情一时冲动,好胜心勃发,不肯再做让步,也是常有的事。或者在有意无意之间,无论在神情上,在语气上,在举止上,不免流露出故意让步的意思,那就白费心机了。

生活中常常有些人,无理争三分,得理不让人,小肚鸡肠。相反,有些人真理在握,不吭不响,得理也让人三分,显得绰约柔顺,君子风度。前者往往是生活中的不安定因素,后者则具有一种天然的向心力;一个活得叽叽喳喳,一个活得自然潇洒。有理,没理,饶人不饶人,一般都是在是非场上、论辩之中。假如是重大的或重要的是非问题,自然应当不失原则地论个青红皂白,甚至为追求真理而献身。但日常生活中,也包括工作中,往往为一些非原

则问题、鸡毛蒜皮的问题争得不亦乐乎，以至于非得决一雌雄才算罢休。越是这样的人越被别人瞧不起。

时下里流行一句话："玩深沉。"其实，这种场合玩点深沉正显示了大度绰约的风姿。争强好胜者未必掌握真理，而谦下的人，原本就把出人头地看得很淡，更不消说一点小是小非的争论，根本不值得称雄。你甚是有理，却表现得谦逊，往往能显示出一个人的胸襟之坦荡、修养之深厚。

怎样说话让朋友喜欢

在漫长的人生旅程中，人要与周围环境中的各种事物打交道。但是，在所有的生活经历中，最耐人寻味的还是人与人的关系，而其中最广泛的关系要数朋友关系了。人生在世，离不开朋友，少不了朋友的友谊。哲学家培根曾说过："得不到友谊的人将是终生可怜的孤独者"。因为多一个朋友，等于增加了一种信息源，多了一个保护层，多了一条生活之路、事业之路、快乐之路。

人生没有朋友，就像天上没有太阳。纯真的友谊不仅能使人获得上进的勇气，还能感到生活的欢乐。然而友情不同于亲情、爱情。亲情是天然的，有永恒的血缘纽带维系；爱情虽是后天的，但可以用家庭来巩固；友情则是无根而生，朋友之间没有共同的利益，只有相同的善意。古人云："人生得一知己足矣。"在漫漫的人生旅途中，能有几位相知的朋友，会减少许多寂寞，增添许多快乐。礼物是你送我一份、我给你一份，我们每个人都有一份，而友情则是你给我一份、我给你一份，我们每个人都有两份。

当然，想要维持良好的朋友关系，你一定要注意与朋友沟通时语言交谈的方式，这样可以避免无谓的争端。

世间没有十全十美的人，凡人皆有其长处，也难免有短处。在语言沟通中，你要极力避免说别人的短处，否则不仅使别人的尊严受到损害，而且还会显示你人格的低下。

第一，不可在谈话中借机刺探别人的隐私；第二，不可知道了别人的一点点短处就逢人便宣扬。天地之大，谈话的资料取之不尽，何必一定要把别人的短处当作话题。

虚心、坦诚和尊敬朋友是语言沟通的必备条件。把朋友为难一下子，以

逞一时之快，于人于己都没好处。你不愿朋友伤害你的自尊心，你也不可伤害朋友的自尊心。如果有不妥之处，你可以询问原因，可以向他们解释，但方法和态度要真诚大方。如果你想让朋友心悦诚服，越是在意见分歧的时候，绝不可以用质问的方法。当朋友被你的质问所窘迫时，在形势上他失败了，但他必定会抱恨在心。

与朋友的说笑中，偶然以质问的语气开玩笑是可以的，可是不要经常用，以免养成了习惯。

以温存待人就是为自己留有余地。向前冲得太用力，万一摔倒下来时伤痛当然更大。不侵害朋友就是护卫自己，你轻易进攻朋友，如果估计失当，必会遭到惨败。

首先要明白，你所知道的关于别人的事情不一定可靠，也许另外还有许多隐情你不了解。要是随意地拿你所听到的片面之言宣扬出去，难免不颠倒是非，混淆黑白。话说出口就收不回来，事后你完全明白了真相时你还能更正吗？

"张某借了王某的钱不还，存心赖账，真是卑鄙。"昨天你对一个朋友说。这话是从王某方面听来的，他当然站在自己的立场说话。人都是觉得自己是对的，当然不易把话说得很公正。如果你有机会见到张某，他也许会告诉你，他虽然借了王某的钱，但有房产证押在王某那里。因为自己资金周转出了问题，到期不能还清，只好延长押期。当初王某表示如果有需要延长押期时，可以延长押期。而今王某急于拿回现款，张某一时无法立刻付清，既然有抵押物，就不能说他是赖账。

人与人之间的关系大半如此复杂，你如果不知内幕，就不可信口开河。

社会上有一种人，专好推波助澜，把朋友的是非编得有声有色，夸大其词地逢人就说。人世间不知有多少悲剧由此而生。你虽不是这种人，但偶然谈论别人的短处，也许无意中就为别人种下祸患的幼苗，其不良后果并非你所能预料的。

请你自己定下一条戒律：除了颂扬朋友的美德，永不议论朋友的隐私，否则你将永远找不到一个愿意和你亲近的朋友。

要是朋友向你说某人的隐私时，你唯一的办法是听了就算，像保守你自己的秘密一样，不可做传声筒，并且不要深信这片面之词，更不必记在心上。和谈论别人的短处一样，不可就表面的观察便在背后批评人家，除非这是好的批评。说一个坏人的好处，旁人听了最多认为你是无知。把一个好人说坏

了,人们就会觉得你存心不良了。

人们好说女人最爱谈论别人是非,其实男人当中也不乏其人。如果你茶余饭后要找谈话的资料时,则天上的星河,地下的花草,无一不是谈话的好题目,真是不必一定要说东家长、西家短才能消遣时间。再者,说朋友的短处,说不定就是你自己的短处。

相熟的朋友聚在一起时,大家不免开开玩笑,互相取乐。说话不受拘束,原是人生一快事,不过凡事有利也有弊,乐极更易生悲,因开玩笑而使大家不欢而散的事情也常会发生。

玩笑之前,先要注意你所选择的对象是否能受得起你的玩笑,一般人可分为三类:第一种,狡黠聪明;第二种,敦厚诚实;第三种,则介乎上面两者之间。对第一种人开玩笑,他不会使你占便宜的,结果是旗鼓相当,不分高下。第二种敦厚诚实者,喜欢和大家一齐笑,任你如何取笑他,他脾气很好,不致动怒。对这两种人,你可以通过观察对方,决定能否开玩笑。只有第三种人,你要小心。这种人一般也爱和别人笑在一起,但一经别人取笑时,既无立刻还击的聪明机智,又无接纳别人玩笑的度量,如果是男的则变成恼羞成怒,反目不悦,如果是女的就独自痛哭一顿,说是受人欺侮。所以开玩笑之前,要先认识对方,最为妥当。

其次,要适可而止。一般开玩笑,说过一两句就算了,不要老是专门戏弄一个人,也不要连续取笑下去,那么一般人十之八九都可以忍受。如果专对一人不停地攻击,那么一般人都不能忍受。

开玩笑本来无所谓顾虑到朋友的尊严,但使朋友难过的伤心,这并非开玩笑之道。你笑你的朋友考试不及格,你笑你的朋友怕老婆,你笑你的朋友做生意上当吃亏,你笑你的朋友在人生的道上摔了跟头……这些都是需要同情和关心的事,你却拿来取笑,不仅会使对方难以下台,而且表现出你的肤浅和无情。同样,绝对不可拿别人生理上的缺陷来做你开玩笑的资料,如斜眼、麻面、跛足、驼背等。

总之,竭力维持朋友的形象,沟通彼此之间真诚的友谊,可以运用如下具体方式:

1.要学会使用应酬语

不管处在什么情况下,使用"应酬语"都是非常有用的。如果不善于利用,则往往会在人际关系上遭到很大的损失。

"应酬语"的特性是:

使对方觉得你很有礼貌；听起来平易近人，用起来方便简单；给人一种舒服的感觉。

“应酬语”有哪些呢？早安、午安、晚安；喔，是的、是的；真是太不好意思了；还不是托您的福嘛；请多多包涵；哪里，哪里，实在不敢当；真抱歉；真是太谢谢您了；请多加指教、拜托了，诸如此类的“应酬语”，效果就要看你如何恰当地去运作它们了。

2.讲话语气要明快

在我们四周有许多说话的声调，能给你一种明快的感觉。这自然是美的表达方式之一。

若想在谈话时给朋友以明朗畅快的感受，就必须注意以下几点：

(1)性格——人的性格有明朗型和阴冷型两种。如果你是属于后者，只要能不去斤斤计较各种小节，不过分注意自我，多同别人打交道，尊重别人的意见，相信别人，就能广交朋友，从中获得教益，从而使你阴冷的性格，逐渐转向热情、开朗。

(2)表情——面带笑容与有说有笑往往能给人以亲切之感。如果你能随时面带微笑，别人一定会喜欢你。

(3)健康——保持身心健康，才能心胸开阔，心情舒畅。

(4)语调——假如你语言清晰，语音频率高，转折音柔和，则能使朋友有明快的感觉。如果你还没有这样的水平也不必过分勉强，以免弄巧成拙，只要多多注意就行了。

3.少说“我”多说“您”

古希腊大哲学家苏格拉底说：“不要老是说‘我想’，而是多询问朋友‘您认为如何？’”的确，一般人在说话中总是“我”字挂嘴边。在一个鸡尾酒会上，主人在5分钟内用了30个“我”字。我的车子，我的别墅，我的花园，我的小狗……你想想看，这样能不令人生厌？

亨利·福特曾说：“无聊的人是把拳头往自己嘴巴里塞的人，也是‘我’字的专卖者。”如果您在说话中，不管听者的情绪或反应，只是一个劲地提到“我”如何如何，那么必然会引起朋友的厌烦与反感。谈话如同驾驶汽车，应该随时注意交通标志，就是说，要随时注意听者的态度与反应。如果“红灯”已经亮了你却仍然往前开，那必定会闯祸。

多说“您”，这对你并不会有任何损失，只会获得朋友的好感，使你同朋友的友情进一步地加深。例如：“您认为如何？您怎样处理？您遇到这种情况

怎么办？为什么会如此？您能举一个例子吗？”

每个人都是喜欢以自我为中心的。你若能暂时放弃自我，而提出朋友感兴趣的问题，让朋友也发表见解，你将会在人际关系上左右逢源。只有在满足朋友心愿的同时你自己的心愿才能得到满足。

4.不要有意无意地排除他人

谈话时排除朋友，就如同要在宴会上赶走客人一样的荒唐和不可思议。千万记住，让你的双眼环视着周围每一个人，留心他们的面部表情和对你谈话的反应。在众多人的聚会中，常有少数人被无情地冷落。假如被你冷落的恰巧是日后对你事业前途能起帮助作用的朋友，那将是怎样的后果呢？

因此，不要冷落任何人，即使他的言谈举止是多么令人讨厌。“己所不欲，勿施于人”，应该想想自己被人冷落的滋味。要使别人觉得你的谈话洋溢着饱满的感情，因而很感兴趣，不是在坐“冷板凳”。

5.要坚决改变以下不良的谈话习惯

打断朋友的谈话或抢接他的话头。

注意力分散，使朋友再次重复谈过的话题。

对待朋友的提问漫不经心，使朋友感到你不愿为朋友的困难助一臂之力。

不适当地强调某些与主题风马牛不相及的细枝末节，使朋友厌倦，或感到窘迫。

随便解释某种现象，轻率地下断语，借以表现自己是内行。

避实就虚，含而不露，让朋友迷惑不解。

连续发问，让朋友觉得你过分热心和要求太高，以致难以应付。

当朋友对某话题兴趣不减之时，你却感到不耐烦，立即将话题转移到自己感兴趣的方面去。

将正确的观点、中肯的劝告被佯称是错误的和不适当的，使朋友怀疑你话中有戏弄之意。

忽略了使用概括的方法，使朋友一时难以领会你的意图。

6.要随时注意说“谢谢”

作为一个普通人，总是希望自己的好意得到朋友的理解，所以在人际交往时，对朋友的好意要及时表示感谢，这是一个招朋友喜欢的好办法。事实证明，在交往中“谢谢”这两个字如果能恰当地运用，这会使你变得很有魅力。

必须是诚心的。你确实有感谢朋友的愿望再去说，并赋予它感情，不要让人听起来觉得呆板，成为应付人的“客套话”。

直截了当地道谢。不要含糊其辞地嘟哝，不要为朋友知道你要向他道谢而不好意思。

指名道姓，通过叫被谢人的名字，使你的道谢具有明确性。道谢时，应注视着被谢者。

出乎人们的意料的道谢。当别人没想到或感到未必值得感谢时，一句"谢谢"会使对方感到很温暖。回想一下，你不时从朋友那里得到一声友好的"谢谢"，而过去在同样的情况下根本不会得到它，想到当时的心情，你就会明白它的意义了。

用幽默感打动朋友

一个人在交往中，能不能有影响力，让你的朋友从心眼里折服，达到一见如故，并从内心里想和你交朋友，语言或行为的幽默是一项重要的交友艺术，这也是衡量一个人文化素质的重要表现。如果一个人在言谈举止方面，语言和行为有较丰富的幽默感，他就会具有独特的社交风度与魅力，他和周围的人一瞬间就能和谐相处。幽默的构成包括天真的形式和理性的内容。幽默的天真能使人在捧腹大笑中有所领悟；理性的内容能揭示生活中的某些规律。因而幽默往往是有知识、有修养的表现，是一种高雅的风度。在朋友的交往中，人们大都喜欢幽默，也希望自己变得幽默一点。那么，如何才能具有幽默感呢？这就要求做到具有一定的文化知识和思想修养，和朋友的交往中要尽量使自己轻松、洒脱，平时要注意培养自己生动的表达、活泼的形象、幽默是一种优美的、健康的品质。生活因为有了幽默而变得美丽，人生因为有了幽默而变得轻松；生活不能没有幽默，交朋友不能缺少幽默。幽默，作为生活的艺术，语言的诙谐艺术，行动的滑稽艺术，在朋友交往中是不可缺少的。幽默，可以体现一个人的豁达与大度。林语堂先生学贯中西，被称为一代幽默大师。林语堂即使在很大的压力之下，也能保持自己的幽默感。1954 年，林语堂出任南洋大学校长之后，一些人想把他弄下台。新加坡的许多报纸都攻击他，小报更加恶毒，有一家小报竟然刊出一个人的照片，加以说明是"林语堂的兄弟，是一个吸毒的挖坟墓的人"，他的女儿林太乙看了十分生气，对他说："他们怎么可以这样胡闹！"林语堂把报纸接过来一看，微笑道："面貌

倒有点像我”。若无其事。

幽默,可以表现人的性格与风度。一代伟人毛泽东,性格鲜明,语出不凡,直到晚年还是风范犹存。1976 年 1 月,美国前总统艾森豪威尔的儿子戴维·艾森豪威尔和尼克松的女儿朱丽·尼克松这一对夫妇来华访问,83 岁高龄的毛泽东当时连端碗喝药都很困难了,还是接见了戴维夫妇。他俩进入会客室,见到毛泽东的头依靠在沙发上的情景,双眼凝视,一时语塞,毛泽东首先打破了这种沉寂:“你们在看什么?”戴维忙回答:“我在看您的脸,您的上半部很……出色。”毛泽东诙谐地借题发挥:“我生着一副大中华脸。中国人的脸孔演戏最好,世界第一。中国人什么戏都演得——美国戏、苏联戏、法国戏,因为我们的鼻子扁。外国人就不成,他们演不了中国戏,鼻子太高了,演中国戏又不能把鼻子锯了去。”耄耋之年,重病之躯,仍然妙语频出。

幽默,能够化解生活的矛盾与尴尬。古希腊哲学家苏格拉底一生以交朋友为乐。有一次他又和朋友长时间闲谈。他妻子等他很不耐烦,大喊大叫后将一盆水泼到苏格拉底头上,这时苏格拉底并没有发火,而是高兴地对朋友说:“我早就预料到,雷声过后就是倾盆大雨。”幽默的语言,逗得朋友们捧腹大笑,他的妻子也不好意思地低下了头。有位朋友酷爱写作,向来懒得搞家务。她的妻子对他说:“你是懒呢还是有病呢?如果是懒从今天起我们分担家务,如果有病我就心甘情愿服侍你一辈子。”这个朋友慢条斯理地回答:“懒——病”。其妻拿他没法,只好承担家务。

调侃式的幽默使平凡的事情变得富有情趣,是呆板生活中的调味剂。一个棋迷,棋艺不高,但爱棋如命,与人下棋屡战屡败,但屡败屡战。有人问他战果,答曰:“第一盘棋我没赢,第二盘棋他没输,第三盘我没有让他,杀得十分激烈,最后,我说和了算了,他还不肯!”这种死爱面子的调侃让人捧腹,却不讨厌,语言中透出一股调皮的可爱。

幽默风趣在人们的说话中起着一种润滑剂的作用。首先,幽默是自信的表现,是能力的闪光,它综合地反映着说话人的思想、能力、气质、心境等,使其语言形象,独具魅力。其次,幽默是对方情绪的降压灵、镇静剂。在交谈中,我们有时情绪会波动不安,特别是有时会使对方产生抵触情绪,甚至弄僵人际关系,而恰当地使用幽默的语言则往往会避免发生不愉快的事情。再次,幽默是说话气氛的缓和剂。在说话、交谈时,人们总难免会处于尴尬的气氛之中,这时,幽默的语言能使局促、尴尬的气氛变得轻松、和缓。

“幽默”一词是从英语音译成汉语的,但在中国几千年的历史长河中产

生过无数的幽默大师。鲁迅便可称得上是其中杰出者之一。在鲁迅的许多讲话和文章中，机智幽默、意味深长的话俯拾皆是，在让人发笑的话语中，闪烁着他那所向披靡的战斗锋芒。可以说，鲁迅的幽默是他的说话和文章具有巨大影响力的一个重要因素。例如，鲁迅在讽刺一些假道学的伪善的嘴脸时，有过这样的话：

"现在的所谓'人'，身体外面总得包上一点东西，绸缎、毡布、纱葛都可以。就是穷到做乞丐，至少也得有一条破裤子；就是被称为野人的，小肚前后也有了一排草叶子。要是在大庭广众之前自己脱去了，或是被人撕去了，这就叫作不成人样子。

"虽然不像样，可是还有人要看，站着看的人有，跟着看的也有，绅士淑女们一齐掩住了眼睛，然而从手指缝偷看几眼的也有，总之是要看着别人的赤条条，都小心着自己的整齐的衣裤。"

这里，鲁迅入木三分，淋漓尽致地讽刺"绅士淑女"假正经的虚伪面目，是幽默使其表现出了极佳的效果。

相传古代，有个平庸无名的青年学者前往探望苏东坡。他带着一本诗册，希望听到大诗人的高见。这位学者在朗读自己的诗作时，音调抑扬顿挫，露出洋洋自得的神态。读罢诗作，他问苏东坡："大人觉得鄙作如何？"苏东坡答道："可得十分。"顿时，对方面有喜色。苏东坡又说："诗有三分，吟有七分。" 苏东坡以幽默的话语婉转地批评这位不知天高地厚的学者作品的低劣，使听者有回味反省的余地。

幽默是人的思想、学识、智慧和灵感在语言运用中的结晶，是瞬间闪现的光彩夺目的火花。幽默初看起来似乎是一种表面的滑稽，形式的逗笑，而实际上它是以严肃的态度，来对待对象、现象和整个世界。它能使朋友对你的说话感兴趣，然而，却很少能从根本上改变朋友的态度，因为从根本上改变朋友的态度的是内容。

说话风趣，是人的幽默能力的一种重要表现。同时，它也能给说话者带来诸多裨益。

首先，说话风趣，可以使尴尬、难堪的交际场面变得轻松和缓，使人立即消除拘谨或不安，使谈话气氛活跃，谈话者之间关系融洽。比如，前美国总统里根在就任总统后，第一次访问加拿大期间，他向群众发表演说，可这时许多举行反美示威的人群不时地打断这位总统的话语。陪同他的加拿大总统埃尔·特鲁多显得很尴尬，里根却面带笑容地对他说："这种事情在美国时有

发生。我想这些人一定是特意从美国来到贵国的。他们使我有一种宾至如归的感觉”。里根幽默、风趣的言谈，使紧皱双眉的特鲁多顿时眉开眼笑了。

其次，谈吐幽默，可以使朋友之间的交往得到美的享受。现代社会逐步向高效率、快节奏发展，需要大量信息，这就必然会使人的大脑容易产生疲劳。如果我们的生活多点笑声，多点幽默，就会消除人们的烦躁心理，保持情绪的平稳。说话，在某种程度上，具有一定的娱乐性。它不应该让人感到紧张、费力，而应给人一种舒适轻松之感。

如果我们想在社交生活中给朋友一个良好印象，就得借助幽默力量、不论做客或是待客，我们都要尽力以此待人。当我们进入室内，就要把幽默力量反映出来。一个面带怒色或是神情抑郁的人，是不会比一个面露微笑、看起来健康快乐的人更受欢迎。

不论在什么季节，在什么社交场合，幽默都会帮你打开人与人的沟通，并且使它有人情味。假如你要去赴朋友新居乔迁的宴会，主人也许会有点紧张，这时正是你运用幽默力量向他开开玩笑、松弛他的心情的大好机会。比如可向主人说：“王小姐邀请我来的时候，告诉我说‘你只消用手肘按门铃就得了。’我问她，为什么非用手肘去按不可，她说‘你总不至于空手来吧？’”

幽默，一般含义来说，是指讲话语言生动、有趣，带有滑稽而含有深刻的讽喻意味，又逗人发笑，达到一种耐人寻味的良好的语言艺术表达效果，幽默，是一种气质。幽默的人，随时随地可以发掘出幽默的素材，找到幽默的故事。具有幽默气质的人，往往具有诱惑魅力。真正的幽默，是渗透在人的个性里的，是人的一种特征，一种性格。外国有些幽默专家常用幽默作为人是否成熟的一个标志。

在社交场合，当你看穿朋友的想法时，不妨神色自若然后轻松地使用幽默力量。例如西方著名喜剧女演员卡洛，有一次坐在某餐厅里午餐，这时有一位老妇走向她的餐桌，举起手来摸摸卡洛的脸庞。这位老妇的手指滑过她的五官，带着歉意说：“我看不出有多好。”“省省你的祝福吧！”卡洛说：“我看起来也没多好看。”卡洛这一妙语，打破了双方的尴尬局面。

可见，生活中处处有幽默，幽默的力量在我们的交往中或说话中时时都能展示魅力。不论在交往中还是在生活中，幽默都能帮你处理困难的话题和情况。当你想表达的信息是朋友不希望听到的，可能涉及朋友痛处，或者需要他们作较大的牺牲，或者会是朋友忌讳的话题，这时幽默的力量就会发挥它的作用。它能给说话者力量，使朋友免于受到痛苦情绪的威胁，解除他们

对禁忌话题所产生的不安和紧张。幽默可以造成一种轻松的氛围,使朋友置身其中,放松神经,舒展情绪。

虽然幽默不能使人从矮变高,或从胖变瘦;也不能帮人付清账单,寻找食物;更不能使朋友对你一见钟情,或在你悲伤的时候使你快乐起来,但是,幽默的人生,确实是其乐无穷。

如果你有有趣的思想,轻松地面对自己,你便会发现自己可以更好地与朋友相处。你也会发现幽默能帮你的眼光去看你对待朋友的某些不足之处。以笑来面对日常生活中足以引起我们不快的小事情, 不快的情绪会随之消失。借助笑的分享,你就可以把琐碎的问题摆在它适当的位置,看到它和你整个生活相比就显得很小了。你也会因此提醒朋友,这有助于他们轻松地面对事情,你会使他们重振精神。

任何足以使你休闲生活充满生气的消遣活动,都可以拿来作为幽默的题材。幽默可以使你为朋友制造更好的气氛,并增进你个人的情绪和自我形象。

用说笑给友谊添佐料

还有一种沟通方法多半见于朋友之间,有点儿不打不相识的味道,就是因为彼此太熟了,所以也就不必文诌诌、有模有样地说话了,好像不这样,就显得我俩的交情不够。这种沟通法也有好处,不容易有心结,心里有什么话,就亮出来。像是撒把胡椒粉,虽然让人“哈啾!”一声打个喷嚏,但是“喷”完了,也就没事了。

萧伯纳和丘吉尔两人,虽然一个在文坛,另一个在政界,但却是相知的好朋友。两个人的关系,由他们之间信函往来的内容就看得出来。

萧伯纳有一场新剧要在伦敦首演。他特别送了两张入场券给丘吉尔,还附上一张写着寥寥数语的便条。

“附上拙作演出入场券两张,一张给你,一张给你的朋友——如果你还有朋友的话。”

在政界一向饱受竞争者攻击的丘吉尔看了哈哈大笑, 随即回了一封也只写了几句话的便条。

“很抱歉,我今晚没空,但是我会和朋友明晚去观赏——如果你那场戏

明晚还能继续上演的话。”

新剧上演前,萧伯纳一位要好的在银行工作的朋友也写了一封信给他。

“听说你的新剧就要上演了,送给我前排的入场券 10 张,以便分送朋友观赏如何?”

这位朋友也收到了萧伯纳的回信。

“听说贵行的新钞票已经出笼了,送给我大额票面的钞票 10 张,以便分送亲朋好友花用如何?”

曾两度竞选总统均败在艾森豪威尔手下的史蒂文森,从未失去幽默。在他第一次荣获提名竞选总统时,他承认的确受宠若惊,并打趣说:“我想得意洋洋不会伤害任何人,也就是说,只要不吸入这空气的话。”在他竞选而败给艾森豪威尔的那天早晨,他以充满幽默的口吻,在门口欢迎记者进来:“进来吧,来给烤面包验验尸。”几年后的一天,史蒂文森应邀在一次餐会上演讲。他在路上因为阅兵行列的经过而耽搁,到达会场时已迟到了。他表示歉意,并一语双关地解释说:“军队英雄老是挡我的路。”

他用谈笑的口吻却大大提高了自己的人气和威信,赢得了朋友们一致的尊重和爱戴。

有着高明的“说笑”技巧的说话高手,在人群里一向都会是最受欢迎的人物。说笑的时候大可放心,因为伤不了人,所以一旦遇到有什么状况发生,心胸宽大地拿自己来嘲笑一番,最能俘获人心。让人哈哈一笑,不但化解了尴尬,也放松了大家的紧张情绪,可真是功德一桩哩!

有一回宰相王安石骑马游极宁寺,马儿由马夫牵着,王安石坐在马上放眼游览四周的景致,心情十分愉快。

没想到,马夫一个疏忽,竟然让马儿受惊,马失前蹄,王安石由马背上摔了下来,这下大伙儿可紧张了,尤其是马夫紧张得手足无措。

众人赶快扶起王安石,幸好他毫发无伤。王安石看了看趴在地上吓得直打哆嗦的马夫,一言不发地跨上马背,然后用马鞭指着马夫说:“幸亏我的名字叫做王安石,要是叫王安瓦,这下可要摔得粉碎了!”

一句话说罢,他用鞭子轻打了一下马屁股,继续向前行进,一句妙语让四周的人哈哈一笑,解除了紧张的场面。马夫擦了擦额头上斗大的汗珠,松了一口气。

你有没有发现,在朋友之间,懂得如何说笑的人最受人欢迎,但是一般人需要心理上的调整,才能够培养这份能力。照着以下的方法自我调适,就

能让人际关系向前更迈进一步：

1.放下身份

不管是什么身份，如果想要受人欢迎，就得要放下身段，想想看谁会接近一个成天紧绷着脸，眼睛长在头顶上的人？

2.把话说得亲切点儿

话说得太高雅了，就会拉出距离。“嗨！穿得这么美干什么？要迷死人啊！”这句恭维话就比“嗨！你今天穿的衣服非常漂亮，”要来得亲切。

3.偶尔装点儿疯，卖点儿傻

没有人喜欢成天看一本正经的苦瓜脸，偶尔装点儿疯，卖点儿傻，就算嘴里讲着歪理，也不会有人怪你，反而会跟着轻松起来插科打诨一番。不仅是朋友之间，如果夫妻、亲子之间也以这种方式相处，就会有一个甜蜜温馨的家，让人一下了班就想要赶回去。

4.说起话来可别像老师上课

就算再有道理，也别把话说得硬梆梆，让人听了不舒服。在朋友之间说理，只要点到为止，别成天婆婆妈妈的，让人见了退避三舍。

5.把热情拿出来，把诚恳写在脸上

朋友之间遇到麻烦需要有人处理时，尽管举起手来大声说“让我来！”时常打个电话问候一下，别在有求于人时才登门拜访，结结巴巴地说：“无事不登三宝殿。”

投其所好找话题

与人交谈的唯一捷径，就是要投其所好。如果你能投其所好，说的话就能深入人心，如果反其所好，只会招来对方的厌恶，给自己带来麻烦。

有一位大学刚毕业的法律系学生，因为律师考试未能通过，只好在一家法律事务所当职员。按公司规定，试用期间每一个人在一个月内都要拉到一家新客户。可是他刚离开学校不久，又没有任何的背景，每次去拜访一些陌生的新客户，不是吃了闭门羹，就是要他回去等消息。

眼看一个月的期限就快到了，他已经是心灰意冷，打算另谋出路。没想到这个时候奇迹出现了，他不但开发出一个新客户，而且还借着这个客户的

引荐，一连吸收了十几家新客户。他不但没有被炒鱿鱼，反而晋升成正式职员，薪水也连跳好几级，成了该事务所的“超级营业员”。

这个新人到底是凭着什么本领，能够找到他生命中的“贵人”呢？以下内容是他的自述：

“当天，我愁眉不展地不得不踏入那家公司。到了门口的时候，我想到以前几次的闭门羹，就更加踌躇不安。忽然我看了公关主任的名片，我想到我有办法了。

原来这位主任的名字蛮奇怪的，竟然叫做‘万俟明’，而我恰好又很喜欢看传统小说，以前在看《说岳传》时，书中有个坏人的名字就叫‘万俟乔’。这个人与岳飞同朝为官，但因为岳飞见他时不以礼相待，两人因此不和。后来他便迎合奸相秦桧在朝中一再攻击岳飞。在绍兴十一年时，将岳飞父子下狱治死。如果有在朝为官者替岳飞伸冤，也都被弹劾，可以说是个大大的奸臣。

我看《说岳传》时年纪还小，一看到‘万俟乔’三个字，就不知道怎么读，所以我特地查了字典，才知道这三个字的读音。也正是因为这样，我才知道‘万俟’这两个字的正确读音(万俟作为姓应读作 mòqí)。

当时我一眼看见这人的名片上写着‘万俟明’，我就礼貌地向前称呼他：‘万俟先生，我是××法律事务所的职员，今天特别来拜访您。’

才说完这句话，对方就吃惊地站起来，嘴里结巴地说着：

‘你……你……你怎么认识我的姓，一般人第一次都会念错，大部分人都叫我万先生，害得我总是解释一次又一次，烦死了。’

我听了以后感觉这次拜访似乎有个好的开始，于是我接着说：

‘这个姓是复姓，而且又很少见，想必有来源的吧！’

对方听到这里，更是显得神采飞扬，高兴地说道：

‘这个姓可是有来由的，它原是古代鲜卑族的部落名称，后来变成姓氏的拓跋氏，就是由万俟演变而来的。’

我看到对方越来越高兴，于是接口问道：

‘那您就是帝王之后，系出名门了！’

那位万俟明先生听了后更加高兴地说下去：

‘岂止是这样，这个姓氏一千多年来也出了不少名人，例如，宋代有个词学名家叫万俟永，自号词隐，精通音律，是掌管音律的大晟府中之制撰官，他还写了一本书叫《大声集》，后人都尊称他万俟雅言。

用这个少见的姓氏做话题，让我和那位公关主任聊了起来，尽管我并未

说明来意，更没谈什么细节，但光凭这次愉快的交谈，就让我开发出一家财团做客户。而这家财团旗下所有的关系企业，全都与事务所签下了合约，聘我们做法律顾问，为我们事务所增加了前所未有的业绩。”

两个陌生人初次见面，如果不能善用机会，投其所好地找出话题，必然不能取得沟通的成功。当然，如果不能进行良好的沟通，又怎能合作，生意自然谈不成。像刚才说话的那个年轻人，明知自己知道“万俟”这个字的读音，是来自《说岳传》中的那个奸臣万俟卨。可是为了能投对方所好，于是故意装糊涂，让对方去吹嘘他姓氏中那些光荣的历史，为未来的生意，奠定了一个成功的基础。

连陌生人初次交谈都必须想尽办法，投其所好去寻找话题。对我们那些已熟识的朋友或上司，这件事不是更重要吗？

说些鼓舞人心的话

说些鼓舞人心的话，不仅指我们对别人说或别人对我们说，像教练鼓舞球队的精神讲话，或是业务经理鼓励推销人员的话，或是其他人员鼓励一个团体的讲话，都可以对人产生巨大的激励作用。另外还有一种鼓舞的方式，那就是自己对自己来说一些鼓励的话，自己对自己来一段富有精神的演讲，这并不是太难的事情，但是效果却是非常大的。拿破仑·希尔也曾说过，可以经常给自己一些精神鼓励，将这些用于自己的事业中将是非常奏效的。

例如，有一个推销员在去见一个人之前，对自己说了一些鼓舞精神的话。在他推销的时候，他感觉到自己的思维很流畅，因为他对自己充满信心，在讲话的时候，讲得非常好，也因此而获得了成功。

富有精神的讲话也可以用于我们的求职当中。在我们求职之前，说一段富有精神的演讲，对我们的求职将会有百益而无一弊的。

下面是一个纽约的小姐叙说的由于她的热情而赢得工作的例子。

这位小姐毕业于一所秘书学校，她想在医药部门找一份秘书工作。但因为她刚从学校毕业出来，缺少工作经验，面试了好多工作单位都被拒绝了。于是，她开始使用刚学到的热情原则。

当她再一次接受面试时，她对自己说：“我一定要得到这份工作，这次机

会我一定要把握住。我是这个工作的专业人才,我相信我完全有能力胜任这份工作。而且我还有其他的优点,我是一个勤快而且自律的人,医生们一定会将我看做他们必要的帮手的。”她去面试之前一直在重复着这些话,充满自信地走进了医生的办公室。回答的话语间洋溢着热情,医生们最终将她留了下来,答应先试用她几个月。当试用期满之后,医生告诉她,在她面试之前,看到她的申请表之后,决定不录用她,原因还是出在她没有工作经验上,但是在那次面试之后,她的热情终于打动了医生,于是决定应该将她留下试用一段时间。可见,是热情将她带进了工作岗位,使她实现了最初的目的。

一句关心赢得一颗心

对别人的真诚关心只需一点点,就可以使你左右逢源。

精明人知道,有人终身的错误,就是只想别人关心自己,对自己发生兴趣。

当然,这些都不会有结果的,人们对任何人都不会发生兴趣,他们早晨、中午、晚上所关心的只是他们自己。

纽约电话公司曾经作过一项调查,研究在电话中最常用到的是什么字,这个答案也许你早猜对了,那就是人称代词“我”。“我”在500次电话谈话中,曾用了3990次。

维也纳一位著名的心理学家阿得洛,写过一本书,书名叫《生活对你的意义》。在那本书上,他说:“一个不关心别人,对别人不感兴趣的人,他的生活必然遭到重大阻碍、困难,同时会给别人带来极大的损害、困扰,人类所有的失败,都是由于这些人而发生的。”

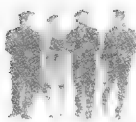
可能你已阅读过许多深奥的心理学书籍,而尚未意识到有这样重要的一句话,阿得洛的话太富有意义!

我在纽约大学修《短篇小说著述法》的课程时,有一位著名杂志的编辑对我们演讲,他说他每天去捡起桌上数十篇小说中的任何一篇,只要看上几段后,就可觉察出作者是否喜欢别人……如果那作者不喜欢别人,那么别人也不会喜欢他的作品。

这位饱经世故的编辑,在他演讲过程中有两次稍稍停顿了一下,为他移开主题而道歉。他说:

“现在我要告诉你们的，如同你们听牧师讲的一样，可是，别忘记，你如果要做一个成功的小说家，你必须先对别人发生兴趣。”

如果写小说的秘诀是这样，那应用在待人处世上，你可以确定，更应该如此了。



塞斯顿是位成功的魔术家，他在百老汇献技时，我去他化妆室采访过他，我们促膝谈了一个晚上。40年来塞斯顿走遍世界各地，他惊人的魔术绝技，倾倒了无数的观众，约有6000万观众看过他的表演，而使他获得200万元的收入。



我请塞斯顿先生谈谈他成功的秘诀，他说出过去的历史片段：他的学校教育，跟他眼前的成功完全没有关系。他在幼年就离家出走，成了一个飘泊流浪者；偷乘火车，睡在草堆上过夜，挨家求乞。从车窗向外观看铁路两旁广告，使他认识了几个字。

他有高人一等的魔术知识？不！这是他自己说的。关于魔术的书，已出版的有数百本之多。目前在魔术方面，有像他这样造诣的，也有数十人。可是他身上有两点是别人所没有的。

他有表演的人格，他懂得人情。他每一个动作姿态，说话的声调，都经过事前严格的预习，他举止敏捷，反应灵活，分秒不差。

除此以外，塞斯顿对人有浓厚的兴趣，他告诉我，许多魔术家，看着观众而对他自己说：“这些傻瓜、乡巴佬，我要好好的骗他们一下。”可是塞斯顿完全不是那样，他告诉我，每次当他上台时，必先对自己这样说“我要感谢这些捧场的观众，他们使我享有舒服的生活，我要付出最大的力量，做好这场表演。”

他说，每逢他走向台前时，就会对自己这样的说：“我爱我的观众，我爱我的观众。”可笑吗？不近情理吗？你可以随你的意思去想，我只是把这位最著名魔术家处世为人的技巧，不加评论地提供给你参考。

老罗斯福有惊人的成就，他总是受到人们的欢迎，这也是他成功的秘诀之一。他的仆人们也都敬爱他。他的黑人侍从爱默士曾写了一本关于他的书，书名是《西道尔·罗斯福——侍从心目中的英雄》。在那本书里，爱默士说出一桩感人的故事：

有一次，我妻子问总统，美洲鹑鸟是什么样子？因为她从没有见过鹑鸟，而罗斯福总统不厌其详地告诉了她。过些时候，我家里的电话铃声响了（爱默士和他妻子，住在罗斯福总统牡蛎湾住宅内一所小房子里），我妻子接了

电话，原来是总统亲自打来的。罗斯福总统在电话里告诉她，现在窗外正有一只鹑鸟，如果她向窗外看去，就可以看到了。

这样关心一桩小事情，正是罗斯福总统的特点之一。无论什么时候，当他经过我们屋子外面，有时并没有看到我们，我们都可听到“嗨……爱默士！”“嗨……安妮！”那亲切的呼叫声。

像这样一位主人，怎么不使佣人们喜爱？谁能不喜欢他呢？

有一天，罗斯福进白宫去见塔夫特总统，正值塔夫特总统和夫人外出。老罗斯福是真诚的喜欢那些底下人，他对白宫里所有的佣人，甚至做杂务的女仆，都叫名字问好。亚切·白德曾经有这样一段记述：

他看到厨房里女佣人爱丽丝的时候，问她是不是还在做玉蜀黍的面包。爱丽丝告诉他，有时候做那种面包，那是给佣人们吃的，楼上他们都不吃了。

罗斯福听了大声说：“那是他们没有口福，我见到总统时，把这件事告诉他。”

爱丽丝拿了一块玉蜀黍面包给罗斯福，他边走边吃走向办公室，经过园丁、工友旁边，向他们每一位招呼……

罗斯福和他们每一位亲切地招呼谈话，就像他做总统时一样。有个老佣人，眼里含着泪水说：“这是我这几年来最快乐的一天，在我们中间，就是有人拿了100块钱来，我也不会换的。”

哈佛大学校长依利亚博士，对别人的问题深深地关心和感兴趣，所以他受到学校里每一个师生的爱戴。这里是依利亚博士处世待人的一个例子：

有一天，有个大学一年级学生克利顿，到校长室借用“贫穷学生贷款”5000元。后来那个克列顿这样说：“我拿到钱后，心里非常感激，正要走出办公室时，依利亚校长把我叫住，说：‘你请坐一会儿……听说你在宿舍里自己做饭吃，如果你吃得适宜、充足，我并不以为那对你有什么不好，我过去在大学时，也这样做过……’我听来感到很意外，他接着说：‘你有没有做过肉饼，如果把它弄得又烂又熟的话，那是一道很可口的菜，过去我就喜欢吃这个菜。’他还详详细细地说出肉饼的做法。”

说话要学会绕点弯子

在现实生活中，虽然常常都是有一说一，有二说二的，但在与人交往时，有时为了避免伤害他人，为了更好地赞美他人或是为了得到别人的帮助之时，都必须将要表达之意寓于其他话语中，而不能做所谓的“直肠子”，快人快语，结果事情搞砸的也快。

陈毅同志当外长时曾主持过一次有关国际形势的记者招待会。会上陈毅谈到了美制U-2型高空侦察机骚扰我领空的事情，并对此表示了极大的愤慨。有个外国记者趁机问道：“外长先生，听说中国打下了这架侦察机，请问是用什么武器打下的？是导弹吗？”只见陈毅用手做了一个用力往上捅的动作，说：“我们是用竹竿子捅下来的。”与会者无不捧腹大笑，那个记者也知趣地不再追问了。

竹竿子能捅下高空侦察机吗？陈毅同志回答的显然是一句错话。但却错得极妙！试想，除此之外，还有什么更好的回答方式呢？如实相告，就会泄露我国的军事机密，当然不行；但按一般方法说“无可奉告”，会使会议气氛过于板滞、凝重，而“是用竹竿子捅下来的”这句错话，却听起来煞有介事，既维护了国家机密，又造成了幽默轻松的谈话气氛，真是一举两得，怎能不叫人拍手叫绝！

可见，在特定语言环境中，为了避免不必要的麻烦，将真话变为错话，曲折地说出来，往往能收到意想不到的好结果。

生活中常有这样的事，当有人求自己帮忙，但却实在是办不到，此时若直言拒绝，一定会使对方难堪或伤害对方，那么该怎么办呢？

有一次，林肯在某个报纸编辑大会上发言，指出自己不是一个编辑，所以他出席这次会议，是很不相称的。为了说明他最好不出席这次会议的理由，他给大家讲了一个小故事：

“有一次，我在森林中遇到了一个骑马的妇女，我停下来让路，可是她也停了下来，目不转睛地盯着我的面孔看。

“她说：‘我现在才相信你是我见到过的最丑的人！’

“我说：‘你大概讲对了，但是我又有什么办法呢？’

“她说：‘当然你已生就这副丑相是没有办法改变的，但你还是可以待在家里不要出来嘛！’”

大家为林肯幽默的自嘲而哑然失笑。林肯在这里巧妙地运用了自嘲来表达自己的拒绝意图。既没让人难堪，还在愉快的氛围中领悟到林肯的意图。

有时候为了避免直言相告，还可巧妙地寻找借口来为自己解围或是保全他人的面子。

舞会上别人邀你，你内心实在不想跟他跳，可以说：“我累了，想休息一下。”既达到谢绝目的，又不伤别人的自尊心。

别人与你相约同去参加某一活动，但你却忘记了，未去赴约。直说出原因，将会影响别人对自己的信任，也是对他人的不尊重。一般情况下，失约的可能原因有身体不适、家中有事、客人来访等，你可挑选较合情理的一种，作为事后的解释。

为了避免直言，运用各种暗示，以含蓄、隐晦的方法来向对方发出某种寓着自己真实想法、态度的信息，以此来影响对方的心理，使对方明白自己的心意，这也不失为一个妙招。

一次，某乡党委为了加强机关干部管理，在工作考勤等方面作了一系列规定。决定由曾在乡属企业担任过多年负责人，不久前刚调到机关任传达室工作的一位老同志负责考勤登记。这位老同志认为这项工作易得罪人，不愿意干。说自己过去就是因为办事太认真，得罪了不少人，正在吸取“教训”。

听了他的活，乡党委书记委婉地讲了一个故事：某电影导演，为拍部片子四处寻找合适的演员。一天，发现了一个合适的人选，便通知他准备试镜头。这个人十分高兴，理了发换上新衣，对着镜子左照右看，总感到自己的两颗“犬牙”似的牙齿不好看，于是到医院把牙齿拔掉了。后来，当他兴致勃勃地去报到时，导演一见到他就很失望地说：“对不起，你身上最珍贵的东西，被你自己当缺陷给毁掉了，我们的影片已不再需要你了。”

故事讲完后，这位老同志懂得了“坚持原则，办事认真”正是自己最好的品质，于是他愉快地接受了任务。

巧用语言化敌为友

有人曾经说过:“假如你做自己的工作,不去理你的仇敌,有一天会有别人来替你对付他的。”

要知道,你向仇敌找麻烦,会浪费你许多时间和精力。

不过,你不理会他,不等于他也不理会你。如果你的仇敌偏偏要来惹你,那该怎么办呢?

有这样一位农人,新买了一处农庄。这一天,他正沿着农庄的边界走着,遇到了邻居。

“慢着,你且别看,”邻居说道,“在你买进这块地时,你同时买进了我对你的起诉。你的篱笆越过了我的界限10英尺。”

这是一个可以延续数百年、造成世代仇恨的争论的开始。

可是,新主人微笑着,“我本以为可以在这里找到些和气的邻居,我也希望自己是个和气的邻居,你可要帮我的忙,将篱笆移到你指定的地点,费用由我来付。你会满意,我也快乐。”邻居看看界限,走来走去并自言自语。

那道篱笆始终不曾移动过,很可能成为仇敌的人也改变了。以后这位挑衅者成了一位友善的好邻居。

看来,好的界限比好的篱笆更有力量。

故意说错话也能使谈吐生辉

人们说话交谈,总是尽量避免出现差错。可是,在某些情况下,有意地念错字,用错词语,却有神奇的功效,既能丰富语言表现力,使人的谈吐生辉。

示错艺术有以下几种:

一是故意把话说错,为了蓄势布阵,待对方批评指正时,再借题发挥,给予回击。

过去有个药铺老板每到大年三十晚上,就点上香向菩萨祷告:“大慈大悲的菩萨,愿您保佑男女老少都多病多灾,我好发一笔大财!”这话被一个下

人听到了。

不久老板的母亲得了痨病，躺在床上哼哼叽叽的，下人对老板说："这下老太太病得不轻，这全是托菩萨的洪福！"老板大怒。下人说："老板息怒，您不是求菩萨保佑男女老少都得病吗？这下菩萨显灵了。"老板哑口无言。

一个小伙子向一位老人问路："喂，离城还有多远？""500 拐杖。""距离应该论里呀，怎能论拐杖呢？"老人答："论理？论理你得喊我大爷！"

二是有些人喜欢利用常人的错误，以示错的方式寻开心。

甲问："那件事有消息了吗？"乙答："查(杳)无音讯！"这个说："此人真是刮(恬)不知耻！"那个讲："看来他心不在马(焉)。"言谈之间，彼此心领神会，说毕莞尔一笑。

三是相反相成，启发诱导。

一位教师给学生讲"灾梨祸枣"一词，首先用望文生义的方法曲解示错："看来梨枣都有毒，吃了会生灾招祸。"稍有生活常识的学生都会感到此说不合情理，但一时也说不清楚准确的含义。到了学生急欲求知的时刻，教师再揭开谜底："这个成语说的是滥刻无用之书，使用来做雕板的梨树、枣树都跟着遭殃。"如此一来，学生豁然开朗。

四是抛砖引玉，打破僵局。

钱学森有次参加一个学术会议，大家凝神屏气，听他独自讲话。讲着讲着，钱老连简单的常识性问题都说错了。座中一个胆子大点儿的人说："您讲错了吧？"这时钱老笑着说："看来，我也不是什么都对嘛。好，现在总算有人发言了！"会议气氛很快活跃起来。

示错，其实就是在"错"处做文章。无论是哪种示错方式，都能引起对方的注意和反思，这不失为一种批评、提醒的绝佳方法。

委婉暗示出奇效

暗示，是人与人之间相互影响的一种特殊方式，暗示者出于自己的目的，采取隐晦、含蓄的语言，巧妙地向对方发出某种信息，并以此来影响对方的心理，使其不自觉地接受一定的意见、信息或改变自己的行为。

美国经济大萧条时期，有位 17 岁的女孩很幸运地在一家高级珠宝店找

到了一份销售珠宝的工作。这天,店里来了一位衣衫褴褛的青年人,只见那人满脸悲愁,双眼紧盯着柜台里的那些宝石首饰。

这时,电话铃响了,女孩去接电话,一不小心,碰翻了一个碟子,有六枚宝石戒指落到地上。她慌忙拾起其中五枚,但第六枚怎么也找不着。此时,她看到那位青年正诚惶诚恐地向门口走去。顿时,她意识到那第六枚戒指在哪儿。当那青年走到门口时,女孩叫住他,说:“对不起,先生!”

那青年转过身来,问道:“什么事?”

女孩看着他抽搐的脸,一声不吭。

那青年又补问了一句:“什么事?”

女孩这才神色黯然地说:“先生,这是我的第一份工作,现在找工作很难,是不是?”

那位青年很紧张地看了女孩一眼,抽搐的脸才慢慢浮出一丝笑意,回答说:“是的,的确如此。”

女孩说:“如果把我换成你,你在这里会干得很不错!”

终于,那位青年退了回来,把手伸给她,说:“我可以祝福你吗?”

女孩也立即伸出手来,两只手紧握在一起。女孩仍以十分柔和的声音说:“也祝你好运!”

那青年转身离去了。女孩走向柜台,把手中握着的第六枚戒指放回原处。

这原本是一起盗窃案,按照人们一般的处理方法,不外乎大喊大叫,设法抓住偷窃者。而这位女孩却用彬彬有礼的言语暗示,达到了使小偷归还偷窃物的目的,那小偷也没有当众出丑,非常体面地改正了自己的错误。试想一下,如果女孩按照常规同样大喊大叫。能有这样的结局吗?绝对不可能。说不定她还会为此受到伤害。

南唐名臣申渐高也善用这种方法。有一年,南唐税收苛严,百姓不堪重赋。很多大臣劝谏烈祖减轻赋税,都没有结果。当时逢京师又遇大旱,民不聊生。

一天,烈祖问群臣:“外地都下了雨,为什么唯独京城不下?”大臣申渐高一听,立即抓住这个机会进谏,但又不能直言,便诙谐地说:“因为雨怕收税,所以不敢入京城。”

烈祖天生睿智,知其话中暗含之意,大笑一阵后,即颁发圣旨,减轻税收,让百姓休养生息。

大臣申渐高借助一句幽默的话,暗示烈祖要减轻税收,想不到竟收到如

此奇效，为百姓做了一件好事。

向别人提出请求时，有时候直接的表达未必能收到良好的效果。你如果用一种委婉的方式，“话语软则含义深”，巧妙敲击对方的心灵，使他洞察到你话中的言外之意，他便会欣然同意你的请求。这样说话，于人于己，有利而无害，何乐而不为呢？

不该说的不要乱说

在社交场合，要根据不同的情况而说不同的话。在说话的同时一定要慎重，不该说的千万不能信口乱说。

打工妹燕子找到了一份在饭店做服务员的工作，却只上了一天班就被老板辞退了。其实她的条件并不是很差，也没有做错什么事，只是不小心问了一句不该问的话。

那天，燕子刚一上班，店里就进来了三位客人，她随即拿出菜单，去让这三位客人点餐，第一位客人点的是糖醋里脊，第二位客人点的是宫爆鸡丁，第三位客人点的是京酱肉丝。但是，他特别强调要用干净一点的杯子倒啤酒。

很快，燕子将这三位客人所点的菜，用盘子端了出来，一边朝他们坐着的方向走来，一边还大声地向这三位客人问道：“你们谁要用干净一点的杯子盛酒……”

就凭燕子的这一句话，老板当然会毫不客气地向她下辞退令，因为她的问话使老板脸上无光。

在工作中，要讲究说话的方式，同样，在社会交际的过程中，也要把握好说话的分寸，恰到好处地说好该说的话。

说话不仅要根据条件的不同而采取不同的表达方式，也要根据前后话语相互联系而恰当地选择语言。

几位年轻的员工去慰问一位退休老工人，见面以后问道：“您老身子骨真够硬朗，今年高寿？”老工人回答说：“七十九啦。”“人生七十古来稀，厂里数您最长寿吧？”“哪里，××活到了八十四呢！”“那您老也称得上长寿将军啊。”“不过，××去年驾鹤西行了。”“唷，这回可轮到您了。”那几位员工说道。谈兴正浓的老工人听到这句话，脸色陡变。毛病就出在“这回可轮到您了”这

句话上。前面老人刚说完老同事逝世的事,他们却接下去说"轮到您",这不就使老人产生误会了吗?如果这几位年轻员工能控制好前后话语,把话说成"这回长寿冠军可轮到您了",也就不会出现不快了。

讲究说话的艺术对于迅速有效地传递信息,塑造起好的气氛有着不可忽视的重要作用。如果只贪图自己一时的痛快而无所顾忌地说了不该说的话,则只会给自己制造出一些不必要的麻烦。

学会说"不"巧妙拒绝

"不"这个字好写,音节也简单,但拿到人与人之间,却很不容易说出口。很多人或因为感情因素,或因为个性关系,或因为时势所迫,无法把"不"说出来,因而吃了大亏。

有的人,朋友向他借钱,总是无法拒绝,怕说了"不",伤了对方,更怕说了"不",与对方日后出现隔膜。他的朋友们深知他的老实,手头不便就向他开口,当然有借有还的占大部分,但有借无还的也大有人在。

小钱不还倒也无所谓,但有一天,有人向他借一大笔钱,说是要开店,因为无法说"不",钱拿了,人也不见了。

没有勇气说"不",往往就会变成这种情形:软土深掘,得寸进尺。常常要求他,拜托他——当然他并不一定会有损失,但造成损失的可能性相当高。而最重要的是,他无法说"不",会越来越难以说出口,而一旦说出口,常常就造成很大的得罪。

该说"不"时,就要勇敢地说"不"。

不过在什么情况之下说"不",这才是问题,因为如果每天每件事都把"不"挂在嘴边,那么也不必在人群中立足了。

不妨可以先从"心"来考虑。也就是,当有人要向你借钱或要求做某件事时,你要先问你自己——我愿不愿意?而不是从利害关系来考虑。

如果你原意,赴汤蹈火,肝脑涂地,相信你也不在乎,也不会后悔的;如果根本是不愿意,那么就不必勉强自己,一勉强自己,你就不会快乐,每天活在"当时为什么不拒绝"的悔恨当中。也许你本身并没什么损失,但因违背了你的心意,这件事反而成为你的负担。

因此，当你不愿意时，就要勇敢地说“不”！

不过，说“不”也不是那么简单，而是需要技巧的，因为会要求你、拜托你的，大多是身边的亲朋同事，如果技巧不好，很容易就弄僵了彼此的关系。

技巧是因各人不同而有所不同，不过也有一些原则可循：

尽量委婉、平和，说明你要说“不”的原因，让对方有台阶下，也不致伤了和气。如果可能，迂回一点讲也可以，而不直接说“不”，对方如果不是白痴，应该能听懂你的弦外之音，这是“软钉子”，而不是“硬钉子”。同时为了不得不，我也赞成说些谎话。

不过，要学习说“不”，可以先从小事学起，久而久之，便可掌握分寸，不会脸红脖子粗，让人一见就知道你的“不”并不坚定。

此外，还可把自己塑造成有原则的人，那么一些无谓的要求、拜托就不会降临到你身上。当然，一切还是要先看你“愿不愿意”。

忠言逆耳利于行

俗话说得好：“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。”不能给予他人忠告的人，不是真诚的人；不接受他人忠告的人，则是一个失败的人。

忠告有助于和他人建立真诚的人际关系，其作用不可轻视。

历任成吉思汗、窝阔台汗两代重臣的耶律楚材是一位敢于直言进谏的人，而窝阔台汗也是一个诚心纳谏的君主。

1232 年，窝阔台汗派大将速不台率领蒙古大军攻打金国首都上京，遭到金军顽强抵抗。按照蒙古军惯例，凡攻打一座城市遇到对方抵抗时，攻克后就要屠城，即杀尽全城军民，彻底毁掉此城。

第二年，速不台报告窝阔台汗：上京即将攻下，他将依照惯例屠城。当时刚任蒙古汗国中书令(相当于丞相)的耶律楚材闻讯大惊，为保全古城，挽救城中百姓的生命，他急忙赶往宫中，力谏窝阔台汗：“我们蒙古大军浴血奋战几十年，还不是为了要土地和百姓？如果杀尽百姓，仅得土地又有何用?”

窝阔台汗听后怦然心动，但还是下不了废除屠城旧例的决心。

耶律楚材见窝阔台汗举棋不定，便又奏告：“上京城里集中了中原的能工巧匠和各类珍宝，一旦屠城，这些无价之宝将荡然无存！”

窝阔台汗听了这些话,觉得言之有理,便立即下令废除沿袭已久的屠城旧例。这样,耶律楚材凭借寥寥数语不仅保全了上京城里140多万军民的生命,而且由于废除了屠城的旧制,后来也使更多人的生命免遭涂炭。

只有那些肯于接受别人的忠告,对任何事情都抱有客观态度的人,在社会中才能少走弯路。

恭维的语言更能说服人

适当的恭维能使人飘飘欲仙,难以抵抗。当然恭维也并非万能,过多过滥,也会让人讨厌。

1671年5月,伦敦发生了一起举世震惊的盗窃案,一伙资贼潜入伦敦市郊的马厂塔,想要抢走英国的"镇国之宝"——英国国王的皇冠。然而,这帮盗贼技术不高,惊动了守塔的卫队,他们刚一出塔就被团团围住,束手就擒。

事后查明,这伙盗贼共有5个人,是集团作案,为首的是一个叫布勒特的家伙,此人能言善辩,机警诡诈。

英国国王查理二世,听说有人去盗"国宝"非常震惊,他决定亲自审问这些胆大包天的狂妄之徒。

于是,罪大恶极的首要分子布勒特被押到了国王面前。

查理二世看着眼前这位其貌不扬的人,心中暗想:我倒要看看此人究竟有何能耐,居然敢盗国宝,想到这里,便开口问道:

"听说你还有男爵的头衔?"

"是的,陛下。"布勒特老实地回答。

"我还听说你这个头衔是诱杀了一个叫艾默思的人而得来的。"

"陛下,我只是想看看他是否配得上您赐给他的那个高位,要是他轻而易举地被我打发掉,陛下就能挑选一个更适合的人来接替他。"

查理二世沉思了一会儿,觉得布勒特不仅胆大包天而且口齿伶俐。于是又厉声问道:

"你胆子越来越大,竟然敢来盗我的王冠?"

"我知道我这个举动太狂妄了,但是,陛下,我只是想以此来提醒您关心一下我这个生活无依无靠的老兵。"

“哦，什么？你并不是我的部下！”

“陛下，我从来不曾对抗过您，现在天下太平，所有的臣民不都是您的部下？我当然也是您的部下。”

说到这里，查理二世觉得布勒特更像是个无赖，便问道：

“那你说吧，该怎么处理你？”

“从法律的角度说，我们应当被处死。但是，我们5个人每一位至少会有两位亲属为此而落泪。从陛下您的角度看，多10个人赞美您总比多10个人落泪好得多。”

查理二世没有想到他会如此回答，接着又问：“你觉得自己是个勇士还是懦夫？”

“陛下，我没有一个地方可以安身，到处有人抓我，去年我在家乡搞了一次假出殡，希望大家以为我死了而不再追捕我，这不是一个勇士的行为。因此，尽管在别人面前我是个勇士，但在陛下的权威面前我是个懦夫。”

这番强词夺理的辩解竟然让查理二世大悦，最后他不但赦免了布勒特，还赏给他一笔不小的赏金。

因此，有时候虚心一点，恭维对方，维护和提高对方的自尊心，可以缓和双方的关系。当然，在我们今天的社会中，不可能出现像布勒特这种仅凭三寸不烂之舌就可免去死罪的荒唐事情，人类文明演进到今天，法网恢恢疏而不漏，不过，我们可以从布勒特身上得到一些启发。

当别人称赞自己时，尽管会作出一副谦虚的样子，但心里却由衷地感到高兴，同时也会对称赞自己的人有一种好感。所以，要达到说服他人的目的，不妨先恭维他一番，但要注意的是，不要借贬低别人来恭维对方，否则会让人觉得你乃是小人之心，不怀好意。如果真是这样，那可就麻烦了。

如何应对揭短

你是否遭遇过以下几种情况：

你正在兴致勃勃地向朋友讲述你怎样从池塘里钓上两条大鱼。你的妻子却在一旁插话说：“别听他的！他钓了两天，一条小鱼儿的影子都没见着！那鱼是花钱买的！”

你正在和新结识的女友吹嘘:“我最近上了一个戏，这是我头一次独立执导,故事非常精彩,上演后一定会轰动。”旁边却走过来一个朋友:“嘿,不怕西北风煽了舌头!姑娘,别听他瞎编,他哪是什么导演,只是个场记而已!”

你正在帮助你的邻居修理电视机:“原因可能在天线，也可能是显像管出了毛病……”这时,你的亲戚走过来:“嗨,他只会拆零件。前天我那台彩电,没修前能看两个频道,让他一修,只能看一个频道了!”

妻子、朋友、亲戚,有时会开玩笑似的揭你的“短”,使你很丢面子。你想默认又觉得窝囊,想还口又觉底气不足。

怎样摆脱这种窘境呢?不妨运用幽默的语言、滑稽的表情和笑料冲淡这尴尬气氛。

你可以接着妻子的话说:“不错,我往池塘里扔了五元钱,那两条鱼就自动跑进我的网兜里了!”

你也可以接着朋友的话说:“场记怎么啦?导演都得先干场记,不信你去问问黑泽明!”

你还可以说:“每个电视机有不同的毛病,修不好你的,不见得修不好他的!”

毋庸置疑,积极地改变窘境比保持沉默要好,但有一点应明确:那些“揭短”的人通常是你的配偶、亲友,你不能用气愤的话反驳对方,而幽默的解嘲是最好的办法。

在对付“揭短”时,尤其要注意以下三点:

第一,尽量不怀疑他人别有用心。言者无意,听者有心。如果我们神经过敏,仔细琢磨对方的每一句话是否有其潜台词、话外音,那就会自寻烦恼。因为绝大多数的人揭你的“短”时只是不假思索、脱口而出或即兴联想开的玩笑,根本没想顾虑到你的自尊。不知者不为过,我们何必胡乱猜疑呢?

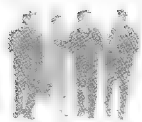
第二,不可针锋相对地反唇相讥。有人听不得半句“重话”,动辄连珠炮似的反讥,常因此挑起唇枪舌剑,使良好的关系破裂。一般说来,开玩笑的人若是得到严肃的回报,脸上常挂不住。因此,我们不能为笑话失去一个朋友,甚至给人留下心胸狭窄的印象。

第三,泰然处之。遇到人“揭短”,如果羞怯万状,既不能镇定自若地缄口不言,又不能机智地改变处境,以致失态,那就显得有些“小器”了。而保持泰然自若的风度,暂时把“揭短”抛置一边,伺机寻找别的话题,或点起一支烟、端起一杯茶、转移别人的注意力等,才是上策。当然,最佳方案是幽默的解嘲。

既然揭短之人对你并不是蓄意的讥讽和挑衅，你首先就应原谅他，不与之计较；然后再给自己打圆场。无论何时，幽默的回敬，对“揭短”者也是一种应付之道。

三、办事口才





求人办事时说对方得意的事

从对方得意的事情说起,简而言之,就是他爱听什么你就说什么。每个人都有自认为得意的事情,这事情的本身,究竟有多大意义,是另一问题,而在他本人看来,却认为是一件值得铭记终身的事。你如果能预先打听清楚,在有意无意之间,很自然地讲到他得意的事情,只要他对你不厌烦,只要他目前没有其他不如意的刺激,在情绪正常的情况下,他一定会乐于听你说的。

某中学校长无钱修缮校舍,多次循规蹈矩,层层请示,却毫无实效,不得已之下,决定向本市玻璃制品商场经理求援。校长之所以打算找该经理,是因为这位经理重视教育,曾捐款一万元发起成立"奖教基金会"。遗憾的是听说近两年商场的经营一直不理想,校长深感希望渺茫,但是想到全校师生的生命安全,只好"背水一战"了。

校长:曹经理,久闻大名。鄙校长近日在省城开会再一次听到教育界同仁对您的称赞,实是钦佩!今日散会返校,途经贵府,特来拜访。

经理:不敢当!不敢当!

校长:经理您真是远见卓识,首创奖教基金会。不但在本市能实实在在地支持教育事业,更重要的是,你的思想影响深远。奖教基金会由您始创,如今已由点到面,由本市到外市,甚至发展到全国许多地区,真可谓香飘万里,名扬四海啊!

校长紧紧围绕经理颇感得意之处,从思想影响到实际作用等方面予以充分肯定,令曹经理心花怒放,神采飞扬。正当此时,校长不无自悲地诉说自己的"无能"和悔恨:"身为校长,明知校舍摇摇欲坠,时刻困扰学生的学习,日夜危及着师生的生命安全,却毫无良策排忧解难。要是教育界领导都能像

曹经理这样，真心实意酷爱人才，支援教育，只要拨一万元钱就能释下我心头的重石，可是至今申报不下10次，仍不见分文。”

听到这里，经理立即起身拍拍胸脯，慷慨地说：“校长，既然如此。你就不必再打报告求三拜四了，一万元钱我捐献给你们。”校长紧紧握住经理的手，表示由衷的感谢。

这位校长在对对方了如指掌的情况下，巧妙地采用美誉推崇的方式获得了募捐的成功。首先，他对商场经理远见卓识，首创奖教基金会的行为，从思想影响到实际成效给予了充分的肯定和恰当的赞扬，光辉业绩的称颂产生了极大的激励作用；其次，悲诉自己的“无能”和悔恨，博取对方极大的同情，从而深深地打动了对方，达到了预期的目的。

当你提及令对方得意的事时，要特别注意技巧，你应由衷地表示敬佩，千万不要过分赞赏，否则他会认为你是阿谀奉承。把握住事情的关键，要慎重提出，并从正反两方面加以阐述，使得他有遇到知音的感觉。如果能达到这种境地，他自会格外高兴，你一面听，一面说几句表示赞美的话，如此一来，即使他是个冷酷傲慢的人，也会变得平易近人。这时，你再利用这个机会，含蓄地表达你的意思。如果遭到了拒绝，你也不要沮丧，而是岔开话题，转移他的注意力。然后再迂回地扯到你所求的事情上来，为试探，进行第二次交谈。这不是你的失败，而是你的初步成功，你有此成绩，已是相当不错的。你若想一举成功，除非对方与你素有交情，又正逢高兴的时候，而且你的谈吐又是很容易令人接受的，否则千万不要存此奢望。

不过，对方得意的事情要从何处去探听，那仍然要另谋途径，试就你的朋友之中，有无与对方有交往的人，如果有的话，向他探听当然是最容易的。你如能留心报纸上的新闻，或其他刊物，平日关注对方的得意事情，到时便可以应用。

成功地说服朋友帮你办事

1.托朋友办事前，自己先要吃点亏

想请朋友办事，就要让朋友欠个人情，而自己吃亏就是一个很好的方法。

不管是大亏，还是小亏，对搞好朋友关系有帮助，你要尽可能地吃下去，不能皱眉。尤其吃大亏，有时更是一本万利的事情。

以吃亏来交友，以吃亏来得利，是一种比较高明和有远见的办事技巧。智者说：吃亏是福。因为吃亏你就成了施者，朋友则成了受者，看上去，是你吃了亏，他得了益，然而，朋友却欠了你一个人情，在友谊、情感的天平上，你已加了一个筹码，这是比金钱、比财富更值得你珍视的东西。吃亏，会让你在朋友眼里变得豁达、宽厚，让你获得更深的友情。这当然会使朋友更心甘情愿帮助你，为你办事。

2.以利益驱动

如果你了解到这事办成的难度大，或者对方是一个见钱眼开的人，即使帮你办成，也会留下一个天大的人情。这样，你不妨干脆以合作的态度去找他，以利益驱动。

如果你把实情道出，说这是我自己的事，事成之后，我给你多少多少好处，对方可能会碍于旧交不好接受。那么，这时，你可以撒一个小谎，说这事是别人托你办的，事后可以怎么怎么的，这样，对方就会很坦然地接受，你也可以显得不卑不亢，事后也避免留下还不完的人情债。

3.态度要谦卑

求人，你首先要弄清你求的是谁，和你是怎样的关系。尽管你们过去是同事或者你曾是他的上级，但这次你去求他，他就是你的“上级”，你去走人家的门子，人家肯定就高。人家高了，你无疑就低了。其次，求人就要有求人的诚恳，说话办事，都要合乎自己当时的身份，过去你是他的上司，当然可以颐指气使，可今天你求到人家的门下，你就务须谦逊三分，因为此一时，彼一时也。你不低头相求，人家会为你办事吗？弄清了自己的地位，低头时也就顺理成章，表情自然了。

4.掌握好求人办事的时机

所谓时机，就是指双方能谈得来、说得拢的时候，对方愿意接受的时候。一个人在车祸丧子的悲痛中还没解脱出来，你却上门托他给你的儿子保媒说媳妇，无疑你会碰壁的；领导正为应付上级检查而忙得焦头烂额的时候，你却找他会谈待遇的不公，那你肯定要吃“闭门羹”甚至遭到训斥。掌握好说话的时机——比如，在对方情绪高涨时，在为对方帮忙之后等，才能提高办事的成功率。

说服已发达的朋友帮助你

现实生活中的有些人，在自己富贵发达之后，就逐渐与原先那些状况并未有多大改善的老朋友疏远了，甚至忘掉了老朋友，躲着老朋友。因为彼此之间的现状发生了变化，产生了距离。在这样的关系下，处在低层次的朋友该如何向高层次的朋友开口请求帮忙办事呢？当然了，这肯定是被逼无奈非求不可的事了。因为求他，必然要比求陌生人要好得多，至少曾经有过很深的交情。再者，跟老朋友说话总比跟陌生人好开口得多。下面介绍几种技巧。

1.带点见面礼

既然有老交情，带点礼物上门，是非常自然的，也是情感的体现。礼物不在多少，它有把多年没有交往的空缺一下子填补之功效。

当然，礼物不同，这见面时的说法也不同。若是旧友的嗜好之物，就说是“特意带给老兄(老弟)的，我知道你最喜欢这东西”；若是土特产，就说是“带给嫂子(弟妹)和孩子尝尝的”。走进了门，便有了开口求老朋友办事的机会了。

2.唤起对方的回忆

因为回忆过去，就唤起了对方沉睡多年的交情，这交情才是对方肯为你办事的基础。

当然，回忆过去，闲聊往事，也有个当与不当的问题。当年朱元璋当上了皇帝，先后有两个少时旧友来找他求官做，一个说了直话，引起了他出身的尴尬，被杀了头；而另一个说话委婉、隐讳的朋友被朱元璋委以高官。

与朋友及家人闲聊过去，如果是当着他的孩子和老婆，也要尽量少去提及可能让对方的孩子老婆成为笑料的“乐事”及尴尬事，这样可能会伤害对方在家庭中的权威，引起对你的反感，而达不到办事目的。

3.以言相激

长时间没有来往，此次突兀而至，对方便心知肚明你有事要求于他。他若不愿帮办，一进门就会显得非常冷淡。当你把事提出的时候，他会现出含含糊糊的拒绝态度。这可能是在你的意料之中。这时，你就得把“死马当成活马医了”。“以言相激”不失为一种扭转对方态度、继续深入的好方法。

比如，你可以说：

“你是不是觉得，我这事给你找的麻烦太多？”

“我知道你能帮我，我才来找你的，否则，我也不能大老远的跑到你这里来。”

“我想你有能力帮我，再说这事也不是什么违背原则的事。”

“这事我临来之前，跟亲友都打过保票了，说到你这里一办就成，难道你真让我回家无脸见人？”

以言相激也必须掌握分寸，若是对方真的无能力办此事，我们也不能太苛求人家，让人家为难，更不能说出绝情绝义的话，伤害对方。只有你了解了对方确实有“多一事不如少一事”的心态时，才可以以言相激，逼他去办。

如果他真的帮你去办事，不管办成没办成，事后，你都应该说个道谢的话；这样会显得你有情有义。

求人办事的吸金大法

在筹资过程中，恰当地向游说对象提供有关长远利益和前景的论据，往往可以使对方产生强烈的共鸣，激发对方进行交谈的兴趣和积极性，并且能够在很大程度上影响游说的结果，改变对方的看法和立场，从而达到游说的目的。这种方法可以叫做远利诱惑。这也就是“冲”的妙用。这种游说的技巧运用得好，有时可以产生不可思议的效果。

在德国，有一家制造电灯泡的公司。该公司处于初创阶段，产品销路不畅，价格也不满意。他们的董事长到各地去做旅行推销，希望代理商们积极配合，使他们生产的电灯泡能够打入各级市场。

有一次，董事长召集各个代理商，向他们介绍新产品。董事长对参加谈判的各代理商说：“经过许多年的苦心研究和创造，本公司终于完成了这项对人类大有用途的产品。虽然它还称不上是一流的产品，只能说是二流的，但是，我仍然要拜托各位，以一流的产品价格，来向本公司购买。”

在场的人听了董事长的陈述不禁哗然：“咦！董事长该没有说错吧？谁愿意以购买一流产品的价格来买二流的产品呢？那当然应该以二流产品的价格交易才对啊！你怎么会说出这样的话呢？难道……”大家都以怀疑和莫名其妙的眼光看着董事长。

“那么,请你把理由说出来给我们听听吧！”代理商们都想知道谜底。

“大家知道,目前制造灯泡行业中可以称得上第一流的,全国只有一家。因此,他们算是垄断了整个市场,即使他们任意抬高价格,大家也仍然要去购买,是不是?如果有同样优良的产品,但价格便宜一些话,对大家不是种福音吗?否则,你们仍然不得不按厂商开出来的价格去购买。”经过董事长这么一说,大家似乎明白了一点点,然后,董事长接着说:“就拳击比赛来说吧!不可否认,拳王阿里的实力谁也不能忽视。但是,如果没有人和他对抗的话,这场拳击赛就没办法成立了。因此,必须要有个实力相当、身手不凡的对手来和阿里打擂台,这样的拳击才精彩,不是吗?现在,灯泡制造业中就好比只有阿里一个人,因此,你们对灯泡业是不会发生任何兴趣的,同时也赚不了多少钱。如果这个时候多出现一位对手的话,就有了互相竞争的机会。换句话说,把优良的新产品以低廉的价格提供给各位,大家一定能得到更多的利润！”

“董事长,你说得不错,可是,目前并没有另外一位阿里呀！”

董事长认为摊牌的时间已经到了。他接着话题继续说道:“我想,另外一位阿里就由我来充当好了。为什么目前本公司只能制造二流的灯泡呢?你们知道吗?这是因为本公司奖金不足,所以无法在技术上有所突破。如果各位肯帮忙,以一流的产品价格来购买本公司二流的产品,这样我就可以筹集到一笔资金,把这笔资金用于技术更新或改造。相信不久的将来,本公司一定可以制造出优良的产品。这样一来,灯泡制造业等于出现了两个阿里,在彼此的大力竞争之下,毫无疑问,产品质量必然会提高,价格也会降低,到了那个时候,我一定好好地谢谢各位。此刻,我只希望你们能够帮助我扮演‘阿里的对手’这个角色。但愿你们能不断地支持、帮助本公司渡过难关。因此,我要求各位能以一流产品的价格,来购买本公司的二流产品！”

话音刚落,一阵热烈的掌声掩盖了嘈杂声。董事长的发言产生了极大的回响,收到了很好的谈判效果。代理商们表示:“以前也有一些人来过这儿,不过从来没有人说过这些话。我们很了解你目前的处境,所以,希望你能赶快成为另一个阿里。”为了另一个阿里的产品,代理商们不仅扩大订单,而且愿意出一流产品的价格购买。会谈以董事长的极大成功而告结束。

就这样,仅凭一纸诱人的计划便吸来百万投资。手法可谓高矣。

借用一个并不在场的第三者之口

在某些特定的场合，如果把话说得太直、太透，可能会引起对方的不满，或者对自己产生不利的影响，但意思又不能不表达。这时，如果借用一个并不在场的第三者之口说出，便可人为地拉开话题，给双方留下一个缓冲带。

西安事变前夕，张学良和杨虎城频繁晤面，都有心对蒋发难。可对于这样一个关系到身家性命和国家前途的大事，在对方亮明态度之前，谁敢轻易开口。眼看时间越来越近，双方都是欲说还休。

杨虎城手下有个著名的共产党员叫王炳南，张学良也认识。在又一次的晤面中，杨虎城便以他投石问路，说道："王炳南是个激进分子，他主张扣留蒋介石！"张学良及时接口道："我看这也不失为一个办法。"于是两个聪明的将军开始商谈行动计划。

当时，张学良的实力比杨虎城大得多，且又是蒋介石的拜把子兄弟。杨虎城如果直接说出自己的观点，而张又不赞同，后果实在堪忧。于是就借了并不在场的第三者之口传出心声，即使不成也可全身而退，另谋他策。

让对方站在强者的位置上讲话

问题的深处总要牵涉到本质上，但就本质问题争执不下，容易把问题搞僵了，不但涉及彼此的利害，也关系到彼此的面子和尊严。这时可以让对方站在强者的位置上，表明决定权在对方手上，我方则处于"附庸"顺从的地位，使对方在心理上获得一定的满足。然后，我主再以弱者、小者的身份表明自己的态度，软硬兼施地指出对方如一味固执己见，则我方迫于无奈只好采取某种消极行动，甚至退出合作，中止关系。对方站在"强者"的位置上，一方面碍于情面，另一方面也要考虑现实后果，因而不得不有所变通，接受我方的意见。

陈毅当外交部长时，有次出访印度尼西亚，就已陷入僵局的第二次亚非会议的会址问题再次与苏加诺磋商。苏加诺认为真正的力量在亚洲，所以会

议不但要在亚洲开，而且要在印度尼西亚开。眼看说不下去了，空气好像凝结了，陈毅和颜悦色，一字一句地对苏加诺说了一段极为精彩的话："阁下是总统，总统就是统帅，而我只不过是个元帅。元帅当然要听总统的话啦！您统帅下命令，我元帅当然就要执行。但是呢，元帅嘛也有义务给统帅提意见、提建议。如果统帅老是不接受元帅的建议呢？元帅我就只好辞职不干了。"

苏加诺是明白人，待翻译把话有声有色地译出来后，苏加诺慌了神，忽地一下子站了起来，脱掉帽子，在座位附近转了两三圈，半认真半开玩笑地说："元帅阁下，你真厉害！"顿了一下，他无可奈何地说："我接受你的意见，就在非洲开吧！"一场外交风波就这样烟消云散，陈毅的一席话使中国又获得一次外交胜利。

在这个例子里，面对固执己见的苏加诺，陈毅故意把自己放在弱者位置上，指出自己作为"元帅"只有给统帅提意见的权力，而真正的决定权是在苏加诺手中，苏加诺颜面生光。但陈毅也并非一味示弱，紧接着，他又用不紧不慢、不愠不火的语气说，如果苏加诺这位"统帅"还是不接受"元帅"的意见，那么，"元帅"也就只好辞职不干了，言外之意是中方将不得不采取一些不利于两国关系的消极措施。这一下，苏加诺不得不清醒下来，冷静地权衡利弊了。

自己要说的话让对方说出来

有时候，由于大家都是熟人，碍于情面，有些话自己难以启齿，甚至同一句话，虽然由己方之口说出来是很自然的事，但也极易让对方产生误解，引起尴尬，这时诱导对方先开口无疑是上上之策。

王某准备借助于好友赵某的路子做笔生意，可就在他将一笔巨款交给赵某的第二天，赵某暴病身亡。王某立刻陷入了两难境地：若开口追款，太刺激赵某的家人；若不提此事，自己的局面又难以支撑。

帮忙料理完后事，王某是这样对赵夫人说的："真没想到赵哥走得这么早，我们的合作才开始呢。这样吧嫂子，赵哥的那些关系户你也认识，你就出面把这笔生意继续做下去吧！需要我跑腿的时候尽管说，吃苦花力气的事情我不怕。你看困难大吗？"

表面上看，王某没有一点追款的意思，却还豪气冲天，义气感人，其实他

明知赵妻没有能力也没有心思干下去。同时,他在话中又加上巧妙的提醒:他只能跑腿花力气,却不熟络那些门路,困难不小还又时不我待。

结果呢?赵妻反过来安慰道:"这次出事让你生意受损失了,我也没法干下去,你还是把钱拿回去再找机会吧。"

就这样,王某循循诱导,借对方之口说出来了自己要说的话,既不违背人情事理,又使自己如释重负。

能说会道好办事

这个世界没有人是万能的,有些事情仅靠我们自己的力量去办是不易的。所以,有些时候我们必须寻求他人的合作才能成功。求人就是寻求合作的一种方式。要想打动对方,让对方尽力来帮助你,就需要良好的口才艺术,即俗话说"能说会道。"

因为有求于人,就应该能说会道,首先,语气应柔和、诚恳,即使是亲友、熟人也不能口气太硬。如你要买一套房子,你手头没有足够的钱,只能向别人借,这时你可说:"不知您手头宽绰不宽绰?下月开支我就还您。"用这种商量的口气,只要人家手里有钱,是不会不帮忙的。但有些人则不注意这一点,向人借钱时说:"谁不知你存了上百万,借我十万还不是张飞吃豆牙——小菜一碟儿?"诸如此类无关痛痒的话,在平日里与熟人开玩笑说说还不要紧,如果真正开口借东西时,就不可这样说。所以借东西时说话一定要用商量的语气,使对方感到你有求于他,而且尊重他,他才肯帮你。

在拥挤的火车上,一位老态龙钟的老太太,带着一个四五岁的孩子站了良久,也没人让座。孩子指着坐在旁边的一个姑娘对老太太说:"奶奶,我累了,你跟这位阿姨说说,让我坐一会儿吧。"老太太轻声地对孩子说:"奶奶知道你是一个非常懂事的好孩子,阿姨不是不给你让座,因为她也很辛苦,也很累,等阿姨休息好了会给你让座的。"一番话说得姑娘再也坐不住了,站起来说:"小朋友,你来坐吧,阿姨不累。"

姑娘对带小孩的老太太视而不见,这本身就该受到大家的批评,老太太抓住了这一点,不但不同意孩子向姑娘提出请求,反而设身处地为姑娘着想,还给其强加了一个善良的动机,使她有台阶可下。这样一来,姑娘没法不

产生羞愧心理，再加上车厢内其他顾客给她带来的舆论压力，迫使她不得不主动站起来为孩子让座。

有个大学讲师想请一位姓李的文化名人为自己的一本即将出版的书题写书名。得知来访者的意思后，这位一贯以幽默著称的名人笑着说："是题字啊，可以，不过，现在讲究经济效益，请我题字，是不是该付点钱啊？便宜一点儿吧，300 块一个字，怎么样？"这虽然是在开玩笑，但年轻的讲师也听出了这位名人似乎对常有人打他手迹的主意稍有抱怨之意。于是，他说："李先生，您这话可是只说对了一半哟。要得到您的墨宝，理当付钱。可是，您的字何止值 300 块钱一个呢？比如说，我想要一件值 300 块钱的衣服，这家商店买不着，还可以到别的商店去买呀，可您的墨宝只能出自您自己的手，天底下别无他处可寻呐！在我看来，您的每个字都是无价之宝啊，我付多少报酬也不够啊。"几句话说得这位早已听惯了恭维之辞的名人，竟也觉得"别有一番滋味在心头"，遂欣然命笔。

恳请帮助讲究攻心策略，如果我们在求人办事时巧妙动用你那如花的妙口，说别人爱听的话，你的成功率将会是百分之百。

提出问题的办事技巧

另一种打破彼此谈话僵局的方法是，向对方提出问题。你向对方提出问题就是给予对方准备话题的机会，而且他会因此而觉得自己正在为你解决某项问题，因而很自然地对你产生好感。

"请问现在几点？"

"请问这班火车几点出发？"

"请问到动物园的公车是不是经过这里？"

"您认为我的想法怎么样？"

也许你会认为这些发问方式太简单了，但是一个融洽的交往关系往往由此简单的发问而展开。很多人常埋怨和别人交谈很困难，大多数的原因是他们把这件事困难化和复杂化了。他们通常都先认为，和别人交谈是一项困难的工作，而不是一件轻松平常的事。因此，也就不愿意积极主动去和人交谈。

任何人都不喜欢自己永远只是一个听众，无论哪些话，对他们而言都是

很重要的。

所以，如果你遇到一位沉默寡言的人，用尽方法都仍然无效的情况下你只要向他提出发问，就可以使他张口说话。

在美国口香糖大王威廉·迪格勒的传记里，有一则有关如何使别人开口说话技巧的有趣故事。这个故事是威廉·迪格勒刚从事肥皂推销时发生的。

有一天，他到一家超级市场推销肥皂，在说了一大堆话以后，他只知道这家超级市场的老板不仅对他的产品感到厌恶，也对他所属的公司不怀好感。这位老板对着威廉·迪格勒大骂说："你和你的公司通通给我滚蛋！"

年轻的威廉·迪格勒这时便一面埋头收拾自己的工具，一面心平气和地问他："我想我要把这些东西推销给你是不可能了。但是，因为我是一个新手，所以，我希望你能够给我一些建议，如果我要把这些商品推销出去，我应该怎么说才合适。"

于是老板便说："你应该说……"

老板很详细地把这些肥皂的优点说了一大串，然后就如你所想象的，因为他自己太热心了，以至于也说服了自己而买了肥皂。

对威廉·迪格勒来说，年轻时的教训，使他获得许多宝贵的启示。像这样只是给予他人说话的机会，也可能用来使你无法说服的人，最后也说服了他自己。

大部分的人都珍惜自己的工作，如果你遇到了挫折，不妨学习威廉·迪格勒向别人要求忠告的方法，如此就是再困难的问题，也会很容易被解决。

一言激起千层浪

在求人办事过程中，有时别人并不应允。如果采用直截了当的请人办法，他们也会一再拒绝。在这种情况下，巧用激将法则会起到意想不到的作用。

激将法是求人的一种高超技巧。使用激将法往往能够使对方感情冲动，从而去做一些他在平常情况下可能不会去做的事。激将法还可以激起对手的愤怒感、羞耻感、自尊感、嫉妒感或羡慕感等。这样，被求者在激动之中来不及考虑太多就答应下来，造成了这样一种结果：这些事不是你求他，而是他自己要做的。

罗贯中的长篇小说《三国演义》中写了这样一种事情：公元208年，刘备被曹操打败，逃至樊口，势单力孤，继续与曹军对抗完全没有前途可言，除与盘踞江东的孙权联手以外已别无他计。刘备身边能胜此任的唯有诸葛亮，他自荐过江，求取吴国出兵抗曹，他后来终于说服孙权，成功地完成了联吴抗曹的使命，以致造成后来三国鼎立之势。

诸葛亮是怎样说服孙权的呢？诸葛亮见到孙权时先说了这样一番话："如今天下大乱，将军在江东举兵，刘备在江南集结，目的都在与曹操共争天下。眼下曹军势如破竹，所向披靡，仅有英雄气概对他是无可奈何的。加上刘备之军渐渐败退，将军您宜早做应对，好好斟酌才对。如果吴国的军力能够与曹操对抗，就即刻与他断交；如果没有与其对抗之力，那干脆就迅速解除武装、俯首称臣算了。可依我看来，将军似乎在表面上要服从曹操，其实内心里很是犹豫不决。目前形势已迫在眉睫，没有多少时间让您犹豫了，希望马上做决定，否则后果不堪设想。"

孙权愣住了，反问道："照你说的形势如此窘迫，刘备为何不赶快投靠曹操呢？"

孔明回答说："将军此言差矣。齐国壮士田横您该知道，他在道义上不能投靠汉高祖，宁可自己结束自己的生命。而刘备是汉室后裔，具有英雄姿质，目前虽然困顿，仍有八方壮士慕其英名，源源而来投奔。起兵抗曹，天之所命，至于事成与否，只有靠天命决定。岂可向贼投降呢？"

孙权听后言道："我吴国拥有十万大军，承父兄之业，更岂可轻易言降？"

此时的孙权年纪尚轻，自尊心强得很。孔明就是利用孙权的这个特点，以言语刺激他的自尊心，使他的意志按照自己所期待的方向转化。

孙权虽然口头上说不降，其实内心也很不踏实，又向孔明问道："现在这种情况，除了刘备之外再找不到能与曹操作战的军队，可刘备最近连吃败仗，不知是否有军力与其再战？"

这些是孙权真正担心的事情，他也明白只靠东吴自己的力量敌不过曹军。

孔明早有准备，胸有成竹地分析形势给孙权听，以打消他的不安。孔明说："刘备确实吃败仗，但现在军力不少于1万。而曹操之军虽众，但长途远征疲惫不堪。这一次为了追击我们，曹军的轻骑兵一昼夜竟跑了三百里，已经没有多大的气力，再者，曹兵不习惯水上作战，我方占有地利；荆州之民虽然表面上服从曹操，内心却是时时准备反抗。如果将军集精兵猛将与刘备之军配合，联合作战，一定会击败曹军。天时地利俱在，剩下的只看将军您的决

策能力了。”

孔明这一番分析，指出强敌曹操之短处，强调刘、吴潜在之长处，最后把事情成败的关键又推给了孙权自己，可谓招招妙算，使原来主意不定的孙权横下决心，联蜀抗曹，以致后来发生了“赤壁之战”。

求人时，尤其是求熟人的时候，就得利用一下感情，摸透对方心理，因时而宜地采用激将法，他就会尽力帮你把事办好。

借古讽今，办事轻而易举

在日常的生活、读书中我们经常可以遇到一些很有意义的典故。这些典故读起来朗朗上口，非常有说服力，如果你在求人的过程中也能运用这些典故，求人办事可轻而易举。

宋太祖赵匡胤在位期间，党项族的首长李继迁经常率领军队侵扰宋室边疆。

有一次，巡视边防的军队抓获了李继迁的母亲。赵匡胤大喜，心想这下该叫李继迁吃点苦头了，他想杀了李母，给李继迁点颜色看看。

于是，宋太祖命人将李母绑于午门外，定于午时斩首。

大臣吕端觉得这样做不妥，便进宫求见太祖。吕端问道：“万岁为什么要杀一位母亲?”

太祖回答：“给那些叛逆的人看看，这是对他们的惩罚。”

“这样做，并不是个好办法。当初项羽打算油烹汉高祖的父亲。汉高祖刘邦告诉项羽：‘油烹了我的父亲，希望也分给我一杯肉汤喝。’所以，凡是有野心，想成就大事的人往往都是不顾念他的亲属，何况像李继迁这样犯上作乱、野心勃勃的人呢?陛下今日杀了他的母亲，明日是否就能捉住李继迁呢?如果捉不到李继迁，白白地结下怨仇，反而越发坚定其叛逆之心。所以，以臣之见，最好将她安置在延州，好好款待她，以此为诱饵来招降李继迁。即使他不投降，也可拴住他的心，他母亲的生死操在我们手中，料他不敢轻举妄动。”吕端说得头头是道。

宋太祖听了，连连点头称是，吩咐手下立刻照办。

后来，李继迁的母亲老死在延州，李继迁死后，他的儿子向宋朝称臣。

吕端之所以能成功地劝阻宋太祖,关键是他所引用的刘邦与项羽的典故,意在说明杀了李母并不能阻止李继迁叛逆,反而会加深仇恨,因此才打动了宋太祖。

古人云:以史为鉴,可以明得失。在求别人办事的时候,巧妙运用古典故事,可以唤起对方的理解与同情,心悦诚服地为你办事。

正话反说,办事一帆风顺

俗话说:“道高一尺,魔高一丈。”你求人时说话比对方有气魄,正话反说,收到的效果是迅速而又圆满的。

“春秋五霸”之一的楚庄王,他在争得中原霸主地位后,逐渐自大起来,而且开始沉溺于酒色之中,没有当年争夺霸权时的那种锐意进取精神了。

一次,楚庄王得到一匹身躯高大、色泽光鲜的骏马,心里高兴极了。楚庄王便从此一心扑在这匹马身上,每日里嗜马如命。不料事与愿违,没过多久,这马便死了。楚庄王非常痛苦。为了表达他对爱马的真情,决定为马发丧,金殡玉葬,以大夫礼葬之。

楚庄王的决定一发布,立即遭到群臣的反对,许多忠直之士以死相谏,但楚庄王主意已定,谁也无可奈何。正当群臣摇头叹息之际,突然从殿门外传来号啕大哭之声,楚庄王惊问是谁,左右告之是侍臣优孟。于是,楚庄王立即传令优孟进见,问道:“爱卿,何故大哭?”

优孟一边抹眼泪,一边哭哭啼啼地说道:“堂堂一个楚邦大国,有什么事情办不到,有什么东西得不到?大王将自己所爱之马以大夫之礼下葬,不但不过分,而且规格还嫌低了。我请大王应该将爱马以国君之礼葬之,赐以玉雕棺材,好木头做的棺椁,而且要全国老幼抚土掩埋,通知邻国来悼唁。这样让诸侯们也好知道大王您看重马而轻于人,这不是很明智的举动吗?”

优孟的话音刚落,群臣一片喧哗,以为优孟之说,十分荒唐。楚庄王一听,却沉默不语,细细品味优孟话中的真意。寻思良久,低着头慢慢地说:“我说以大夫之礼葬之,确实太过分,但话已传出,现在能怎么办?”

优孟一听,马上接口道:“我请大王将死马交给厨师,用大鼎烹饪,放上调料,煮熟后,马肉让群臣饱餐一顿,马骨头以六畜之礼下葬。这样,天下人以及后世就不会笑话您了。”

楚庄王找到了一个台阶下,群臣大吃了一顿马肉,事情也就此了结了。优孟的能说会道,劝阻了楚庄王荒唐的行为,但是为什么其他的大臣劝谏不成呢?原因就在于他们心有余而“口”不足。

优孟因侍奉楚庄王多年,深谙楚庄王的性情,知道此时的楚庄王,忠言直谏是行不通的。因此,他在获悉群臣劝谏失败之后,采取一种“正话反说”的策略,先顺着楚庄王之意说下去,自然地在依从中露出揶揄、讽刺之意。先指出楚国是个实力雄厚的国度,无坚不摧,任何事情都办得到,应该以人君之礼葬马。这些话在楚庄王听来自然舒服,甚至感谢优孟对自己爱马之情的深刻理解。这样一步一步说下去,楚庄王也不是傻瓜,当然懂得其中的真正意思:大王以国君之礼厚葬爱马,这着实是“贵马”之举,但是在它的反面是“贱人”。优孟正是运用“正话反说”的方法,从称赞、礼颂楚庄王的“贵马”精神的后面烘托出另一相反的却又正是劝谏的真意——讽刺楚庄王“贱人”,的昏庸举动,从而把楚庄王逼入死胡同,不得不回头,改变自己的决定。

远亲不如近邻

“远亲不如近邻。”邻居是我们日常生活中必须接触的人。邻里近在咫尺,他们的适时照顾、帮助,能解燃眉之急。

有一个好邻居,建立一种亲密无间的邻里关系,会使我们办起事来得心应手。

倘若邻里关系处理不好,则我们在社会生活中可能就会出现了一个很大的纰漏,无论你的能力有多大,有些日常琐事可能还离不开他们。

邻里关系相处中,“雪中送炭”要比“锦上添花”更有价值。

西汉初年有一个叫季布的人,他为人正直,乐于助人。不管谁有困难,他都会热心地帮忙,所以在当时名声很好。季布曾经是项羽的部将,他很会打仗,几次把刘邦打败,弄得刘邦很狼狈。后来项羽乌江自杀,刘邦夺取天下,当上了皇帝。刘邦每想起败在季布手下的事,就十分生气。愤怒之下,刘邦下令缉拿季布。

他的邻居周季得到了这个消息,秘密地将季布送到鲁地一户姓朱的人家。朱家是关东一霸,素以“任侠”闻名。此人很欣赏季布的侠义行为,尽力将

季布保护起来。不仅如此，还专程到洛阳去找汝阴侯夏侯婴，请他解救季布。

夏侯婴从小与刘邦很亲近，后来跟刘邦起兵，转战各地，为刘邦建立汉王朝立下了汗马功劳。他很同情季布的不幸处境，在刘邦面前为季布说情，终于使刘邦赦免了季布，还封他为郎中。不久又任命他为河东太守。

当时，楚地有个名叫曹丘生的人，能言善辩，专爱结交权贵。季布和这个人是邻居，很瞧不起他，偏偏曹丘生听说季布又做了大官，一心想巴结他，特地请求皇亲国戚窦长君写一封信给季布，介绍自己给季布认识。窦长君早就知道季布对他印象不好，劝他不要去见季布，免得惹出是非来，但曹丘生坚持要窦长君介绍。窦长君无奈，只好勉强写了一封推荐信，派人送到季布那里。

季布读了信后，很不高兴，准备等曹丘生来时，当面教训教训他。过了几天，曹丘生果然登门拜访。季布一见曹丘生，就面露厌恶之情。曹丘生对此毫不在乎，先恭恭敬敬地向季布施礼，然后慢条斯理地说："我们楚地有句俗语，叫作'得黄金百两，不如得季布一诺'。您是怎样得到这么高的声誉的呢？您和我都是邻居，如今我在各处宣扬您的好名声，这难道不好吗？您又何必不愿见我呢？"

季布觉得曹丘生说得很有道理，顿时不再讨厌他，并热情款待他，留他在府里住了几个月。曹丘生临走时，还送他许多礼物。曹丘生确实也照自己说过的那样去做，每到一地，就宣扬季布如何礼贤下士，如何仗义疏财。这样，季布的名声越来越大。

在这个故事中，邻居周季在季布困难的时候帮助他渡过难关，季布得志后，他的邻居曹丘生又为他奔走呼告，也无形中帮了他很大的忙，提高了他的知名度。

这都是和季布平时团结邻居、乐于助人分不开的。

帮助邻居要坚持不懈，不要一时兴起，不要这也帮那也帮，不高兴的时候就谁都不帮。做一件好事并不难，难的是一辈子做好事。在现代社会，在金钱的冲击下，很多人一举一动都在考虑着自己的利益，就别说帮助别人，更别说坚持不懈地帮助别人。无私地始终如一地帮助他人，一直是受社会所尊敬的优良品质。

在邻居有困难的时候，千万别忘了该出手时就出手。

求老乡办事的说话技巧

俗话说老乡见老乡，两眼泪汪汪，乡情是以地缘为纽带而结成的特殊缘分。人们在说话办事时可以靠乡情套近乎、拉关系，可以利用乡情打通关节，办成事情。

在现代，在说话办事中老乡观念也照样有一定的积极作用。

张先生原是吉林人，解放战争时，由于兵荒马乱，他跟着父母逃荒到山东，后就在山东定居下来，一家人过着非常贫苦的生活。后来新中国成立了，张先生一家人为了当地的建设就再没有回吉林。

改革开放以后，张先生以敏锐的思维和大胆的投资，创办了一个工厂，经过几年的奋斗与拼搏，现已成为全国同行业的佼佼者，个人资产总额已名列全国前五名。张先生虽已成家立业，但时时刻刻都在想着家乡，想着家乡的人民，现在年龄也大了，很有一种叶落归根的想法，但苦于工作太忙，没时间回去。

这时，张先生的家乡为了创办当地特有的产品加工厂，需要一笔不小的资金，当地政府千筹万借，才筹到了总数的三分之一，于是就派出一名王某去找张先生，希望能得到援助。

王某是政府对外联络办的，为人聪明，善于交际，且很有办法。他看了张先生的详细资料后，就判断张先生这时也很有回家乡投资的意向。因此，在没有任何人员的陪同、也没有准备任何礼品的情况下，独自一人前往山东，并且打包票定会筹到款项。

当张先生听到家乡来人时，欣喜之余也感到有些惊讶，因为久不闻家乡的讯息，突然有人来了，该不会是招摇撞骗之人吧！张先生心里不由起阵阵疑心，但出于礼节，他还是同王某见了面。

王某一见张先生这种神情，知道他还没有完全相信自己。于是他挑起了家乡的话题，只讲家乡解放前及前30年的风貌变化，他那生动的语言，特别是那浓浓的爱乡之情溢于言表，令张先生深受感动，也将他带回了童年及少年时期，想起了那时的家乡、那里的爷爷奶奶，还有邻里亲戚……很显然，张先生记忆深处中的那块思乡领地已被王某揭开了盖头，蕴藏在心中的那份

几十年的感情全部流露了出来,欲罢不能。

就这样,经过3个小时的"聊天",王某对借钱一事只字未提,只是与张先生回忆了家乡的变迁,犹如放电影一般。最后,张先生不但主动提出要为家乡捐款一事,还应允了与家乡合资办厂的要求。

当今时代,利用乡情办事的事例数不胜数。近至一般的人物,远到港、澳、台以及海外侨胞,只要事业有成者,无不想为家乡做一份贡献,如果掌握并恰当地利用好"老乡关系",不管是于人于己还是于我们的事业,都是有一定好处的。

利用"酒话"好办事

酒桌是连接陌生人变为挚友的纽带,也是办事的最佳途径。在生活中,我们如果学会巧妙利用酒桌求人,即使天大的难事,也会化难为易。

抗战前夕,蒋介石派他的侍从晏道纲到驻扎在陕西的东北军任参谋长,实际上是去西北当监军,督促"剿共"的。

晏道纲俨然以蒋的化身自居,趾高气扬。对此,东北军将领备觉反感,但又敢怒而不敢言。

在一次晏道纲出席的宴会上,正当大家尽情欢娱、举杯畅饮之际,忽见东北军的一位军长王以哲,连喝两口酒,把酒杯往身后一掷,前仰后合,一副醉态。

他推开搀他的人,醉醺醺地说:"不要拉我,让我讲几句话……我们的老家在东北,被日本鬼子占了!我们以为委员长能领导我们打回老家去。我们从东北到华北、华中,这次到了西北,辗转数千里,无非是想实现打回老家去的愿望!谁想,到陕西打仗,损失得不到补充,牺牲的官兵和家属得不到抚恤,阵亡的遗族,流落西安,一点救济都没有。张学良副总司令的处境更让人伤心,他每月的特支费才10万元,还赶不上胡宗南一个师长,真令人悲伤啊!"

王以哲说着号啕大哭,满面泪流。在座的东北军将领无不感到悲痛和义愤,而晏道纲坐在席位上十分尴尬,不知所措。

在回家的路上,王以哲突然问随从:"你看我这出戏,做得怎样?"

随从只是吃惊，而后恍然大悟，说："好，好得很，不但代表我们东北军慷慨陈词，也代表张副总司令倾吐出无法说出的心里话！"

真是"醉翁之意不在酒"，王以哲并没喝醉，只是借酒撒疯，说话给晏道纲听的。

他把长期积在东北军官兵心中的郁闷，对蒋介石消极抗日，积极反共的强烈不满，以及对前途的担忧，一古脑儿地发泄了出来。

这些话，在国民党统治下，是"犯禁"的，在其他公开场合绝对不敢说。

然而，王以哲利用酒席这个特殊的场合，不但说了，而且把对手置于有口难辩的境地。

可见，在现实生活中，运用酒桌办事定会收到很好的效果。

四、领导口才



让下属无条件地服从你的命令

要让人听命于你,你必须找出可以让他百分之百服从你的隐秘动机。

如果能够找出对方需要什么,然后告诉他听命于你即可得到它,你便胜券在握了。你将拥有对他彻底的把握力和支配权,你总能取得最满意的结果。

你可以运用以下3种方法分阶段让对方"进入状态",无条件地服从你的命令。

1. 称赞

承认其工作,确认其价值。假如你想让对方对你全力以赴,假如你想让他绝对听你指挥,那就要称赞他。告诉他干得如何出色,你多么需要他,你是多么离不开他,有他在你手下你是多么高兴。

称赞是让人感到自己价值的最快捷、最可靠的方法,也最为经济,因为称赞他人的工作根本不费你吹灰之力。

一旦你把对方如此看重和渴求的、价值感、赞赏和承认统统给他,那么,他不仅会不打折扣地听你指挥,而且几乎会对你唯命是从。

2. 让他的工作有意思,值得做

让人清楚他的工作为什么重要,对全局的成功有何贡献。如果他了解其工作的目标和在总体计划中所起的作用,他对工作会有更大的兴趣。

3. 给人情感保障

如果人们经常担心失业、降级、停职或受某种处罚,他就不可能发挥其全部才能。恐惧和威吓不会有最好的结局。恐惧导致仇恨,而他一旦对你怀恨在心,就再不愿听你指挥了。

你可将此3种简单的方法在自己孩子身上试验。你用称赞代替批评,让

他们知道他们对你是何等重要。给孩子爱和情感保障而不使用恐惧和威吓，你会对他们给予你的合作大吃一惊。

领导者应与下属交谈

领导与部下交谈是交往应酬中经常的事，也是领导者必须掌握的一门技巧。

1.要善于激发部下讲话的愿望

谈话是领导与部下的双方活动，如果领导者只顾自己滔滔不绝地讲，而使部下没有讲话的机会或无讲话的愿望，谈话就要陷入僵局，难于继续下去。因此，领导在与下级的交谈中，首先应具有细腻的感情和分寸感，注意说话的态度、方式以至语音、语调，旨在激发部下的讲话愿望，给对方讲话机会，使谈话在感情交流的过程中完成信息交流。

2.要善于启发部下讲真话

谈话所要交流的是反映真实情况的信息。但是，有的部下出于某种动机，谈话时弄虚作假，见风使舵，领导喜欢啥就说啥；或者有所顾忌，言不由衷。这都使谈话失去意义。为此，领导一定要克服专横的作风，代之以坦率、诚恳、求实的态度，不要把自己的好恶显现在面部并且尽可能让对方在谈话过程中了解到自己感兴趣的真实情况，并不是奉承的话，消除对方顾虑或各种迎合心理。

3.要善于抓住主要问题

谈话必须突出重点，扼要紧凑。一方面领导本人要以身作则，在一般礼节性问候之后，便迅速转入正题，阐明问题实质；另一方面也要引导和阻止对方离题的言谈，要知道，多言是对信息实质不理解的表现，是谈话效率的大敌，还会使谈话主题不突出。

4.要善于表达对谈话的兴趣和热情

正因为谈话是双边活动，一方对另一方的讲述予以积极、适当的反馈，能使谈话更津津有味，从而使谈话愈加融洽、深入。因此，领导者在听部下讲述时，应注意自己的态度，充分利用一切手段——表情、姿态、插话和感叹词等——来表达自己对部下讲话内容的兴趣和对这次谈话的热情。在这种情

况下，领导者微微的一笑，赞同的一点头，充满热情的一个“好”字，都是对部下谈话的最有力的鼓励。

5.要善于掌握评论的分寸

在听取部下讲述时，领导一般不宜发表评论性意见，以免对下属的讲述起引导作用。若要做评论，应放在谈话末尾，并且作为结论性的意见，措辞要有分寸，表达要谨慎，要采取劝告和建议的形式，以易于部下采纳接受。

6.要善于克制自己，避免冲动

部下在反映情况时，常会忽然批评、抱怨起某些事情，而这在客观上又正是在指责领导。这时领导要头脑冷静、清醒，不要一时激动，自己滔滔不绝地辩解起来，甚至反感、愤怒。

7.要善于利用谈话中的停顿

部下在讲述中常常出现停顿。这停顿有两种情况：一种是故意的。它是部下为试探一下领导对他谈话的反应、印象，引起领导做出评论而做的，这时，领导有必要给予一般性的插话，以鼓励部下进一步讲下去。第二种停顿是思维停顿引起的，这时领导应采取反问、提示等方法接通部下的思路。

8.要善于利用一切谈话机会

谈话分正式和非正式两种形式，前者多在工作时间进行，后者多在业余时间进行。作为领导，也不应放弃非正式谈话机会。在业余时间无主题的谈话，是在无戒备的心理状态下进行的，哪怕是只言片语，有时也会得到意外的信息。

巧设悬念，有力批驳

1986年菲律宾大选，竞选者科·阿基诺夫人曾被人指责为啥也不懂的家庭主妇。她上台发表竞选演说，不少人以这种眼光看待她。反对派则公开叫嚷说她只配围着锅台转，要她回去烧饭菜。她一开口便说：“我只是一个家庭主妇，对政治和经济都不甚了解，也没有经验。”这诚恳、真挚的大实话使听众一下静了下来。接着她又说：“对于政治，我虽然外行，但作为围着锅台转的家庭主妇，我精通日常经济！”听众旋即爆发出热烈的欢呼。

某厂宣传部长按厂的宣传工作计划，到一家分厂宣传时事政策。分厂一

些工人正为下岗问题忧虑。但在这节骨眼儿上又不敢不来听。当分厂厂长讲了部长要宣讲的时事政策内容后，台下一下炸开了锅，吵吵嚷嚷，不可开交。部长扯开喉咙大喊道：“报告大家一个好消息。”台下顿时静了下来。部长故意停了一下才说：“我爱人下——岗——了！”台下先是一愣，随即响起一片热烈的掌声。接着部长就从自己爱人如何主动要求下岗讲起，将夫妻的对话、儿女反对的言辞惟妙惟肖地描述一番。待听众情绪完全调动起来后，才简要讲了讲为什么要下岗当前下岗的形势等问题。事后，大家都说部长真会讲话。

给听众设一个悬念，大家才会集中注意力听你的演讲，而且这样说话也会激活现场沉闷的气氛。

总之，领导所面对的问题有许多都是十分尖锐的，倘若你避而不答，无疑便是承认确有其事，所以，在这种情况下，你应该从容地进行反驳或解释。只有这样，你才能树立起你的威信。

适当运用诗词名句

我国优秀的古典文学作品，艺术品位很高。从先秦文学到唐诗宋词，辞藻繁富精丽，读后不仅能提高文学素养，也是一种高层次的精神享受，能陶冶人的性情。其中不乏大量脍炙人口的名言警句，成为至理名言。在讲话中适当引用，可大大增强讲话的感染力。

毛泽东同志非常喜欢古典文学作品，擅长从中汲取营养，并注意把其精华融会贯通于自己的品德修养和讲话艺术中，形成了独具魅力的领导风格，深受广大人民群众的喜爱。

他引用鲁迅的“横眉冷对千夫指，俯首甘为孺子牛”，来教育一切共产党员、一切革命家、一切文艺工作者，都应该以鲁迅为榜样，无论对于什么凶恶的敌人绝不屈服；甘愿做无产阶级和人民大众的“牛”，鞠躬尽瘁，死而后已。

他引用孟子的话“心之官则思，思则得之”，来说明脑筋这个机器的作用是专门思想的，教育我们的干部学会思索，学会分析事物的方法，养成分析的习惯，凡事应该用脑筋好好想一想。

他引用《林冲夜奔》唱词里说的“男儿有泪不轻弹，只因未到伤心处”来批评某些领导干部为评级而闹情绪，说他们是男儿有泪不轻弹，只因未到评

级时。

他引用司马迁《报任安书》中“人固有一死,或重于泰山,或轻于鸿毛”的名言,来说明“为人民利益而死,比泰山还重”的道理。

除了名言警句外,许多诗词歌赋也同样耐人寻味,发人深省。

江泽民虽然是学工科的,但他非常爱好文学艺术,有着深厚的文学功底,在讲话中经常引用古典诗词。1993 年 4 月 14 日,他到海南大学视察工作,来到阅览室,面对众多的同学们说:“我听你们尹校长(尹双增)讲,苏东坡在海南几年,对海南的文化教育影响很大,你们学校还塑了他的像。你们有谁能背诵他最有名的词?”其中有一位学生背诵起来:“明月几时有,把酒问青天……”到后来,这位学生背不下去了。江泽民便接着背诵:“转朱阁,低绮户,照无眠。不应有恨,何事长向别时圆?人有悲欢离合,月有阴晴圆缺,此事古难全。但愿人长久,千里共婵娟。”

江泽民兴致勃勃,接着又和大家同背苏东坡的《赤壁怀古》。最后,他说:“苏东坡还有首很不错的诗叫做《悼亡妇》,你们会背吗?这诗知道的人不多了。”于是,他又动情地开始背诵了:“十年生死两茫茫。不思量,自难忘。千里孤坟,无处话凄凉……”

学生们静静地听着,大家都流露出敬佩的神情,谁也没有料到总书记有如此深厚的文学修养。一番亲切交谈过后,同学们面前的总书记,已不仅仅是党和国家领导人,还是一位富有学识、亲切、可敬的老师和长者,给同学们留下了深刻的印象。

富有哲理性的话语人人都喜欢,因为它凝练、深刻、上口,给人以美感,令人回味,发人深省。一个人讲话是否具有哲理性,能反映其思想是否深刻和成熟。诗词名句具有深刻的哲理和特定的含义,其正确性是被无数事实证明和后人所公认的,在讲话中适当引用诗词名句,能增强讲话的哲理性。

高度概括要得其要领

人们在交流思想、介绍情况、陈述观点、发表见解时,为了使对方能够很快了解自己的说话意图,领会要领,往往使用高度概括、十分凝练的语言,提纲挈领地把问题的本质特征表达出来,以达到一语中的、以少胜多的效果。

不少领袖人物都具有这种能力，他们善于高屋建瓴地把握形势，抓住问题的症结，且能用准确精当的语言加以概括表达，其作用和影响非同一般。

美国第十六任总统林肯，在一次溯江视察途中与同船的船员们握手时，有一位工人却缩着手，面对总统腼腆地说："总统，我的手太脏了，不便与你握。"林肯听后笑道："把手伸过来吧，你的手是为联邦加煤弄黑的。"

短短一句话，听似极为平常，却高度概括，得其要领，充满感情。

事实上，不管世事多么复杂，不管产生多么深奥的思想，说到底，就是那么一点或几点经过概括和抽象了的认识。而这些要求，是精华，是核心，是本质，只要抓住它，就能提纲挈领，一通百通，产生"片言以居要，一目能传神"的效果。恩格斯曾说："言简意赅的句子，一经了解，就能牢牢记住，变成口号。"难怪毛泽东同志的"星星之火，可以燎原"、"人不犯我，我不犯人，人若犯我，我必犯人"等名言警句至今仍闪耀着真理的光辉。

简明扼要不高谈阔论

由于客观环境的限制，有时由不得你长篇大论，侃侃而谈。例如在战场上、在抢险工地、在各种危急关头，甚至是一对情侣在汽笛已经拉响的月台上话别，谁也来不及去高谈阔论。在这种情况下，唯其简明扼要的话语，才能显示其特有的锋芒。

公元209年，陈胜在大泽乡揭竿而起，仅用了40几个字的话语，就向900余名戍卒发出了起义动员："公等遇雨，度已失期。失期当斩，借第令毋斩，而戍死者固十六七。且壮士不死则已，死即举大名耳，王侯将相宁有种乎！"

寥寥数语，精练，概括，极富号召力。

与此相反，在紧急关头作长篇大论，则事与愿违。1812年英美战争全面爆发前夕，美国政府召开紧急会议讨论对英宣战问题。会上，一位议员的发言竟从下午持续到午夜，而这时会场上大多数议员早已进入梦乡。结果，当另一位议员又急又怒地用痰盂向发言者头上掷去而结束发言、通过决议时，英国人已经打到了美国人的家门口。不难想象，这种"马拉松式"的发言，超出听众心理承受能力，让人无法接受是一方面，贻误战机所造成的损失更难以计算。

为了制止冗长的发言，现在不少国家采取了一些绝妙的措施。美国南部一些地区规定，发言人讲话必须手握一块冰，他讲多久，就握多久。非洲有一个民族，规定讲话时只允许站一只脚，当这只脚站累了，另一只脚落地时，讲话就被终止。如果说写文章可以“有话则长，无话则短”，那么，在生活节奏日趋加快的今天，说话则应提倡“有话则短，无话则免”。

利用聊天向对方传达自己的诚意

交谈，作为人类交际最直接、最常用的方法，越来越受到人们的重视。掌握这门艺术，你就会成为人们乐于结识、乐于交往的朋友；生于此道，就会出现“话不投机半句多”的尴尬场面，最终一事无成。

有人以为，交谈不就是聊天吗？这谁不会？其实，聊天中也大有学问。

1986 年 10 月 15 日，邓小平同志会见英国女王伊丽莎白二世和她丈夫爱丁堡公爵菲利普亲王。

邓小平对女王说：“见到你很高兴，请接受一位中国老人对你的欢迎和敬意。”

这句问候的话中，邓小平以“一位中国老人”自称，不仅表现了谦虚，更体现了中国人民对英国贵宾的友好感情。

接下去他又谈道：“这几天北京的天气很好，这也是对贵宾的欢迎。当然，北京的天气比较干燥，要是能‘借’一点伦敦的雾，就更好了。我小时候就听说伦敦有雾，在巴黎时，听说登上巴黎铁塔，就可以望得见伦敦的雾。我曾登上过两次，可是很不巧，天气都不好，没有看到伦敦的雾。”

爱丁堡公爵说：“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没有了。”

邓小平风趣地说：“那么，‘借’你们的雾就更困难了。”

公爵说：“可以‘借’点雨给你们，雨比雾好。你们可以‘借’点阳光给我们。”

在这段对话中，双方都在谈“天气”，谈“雾”，谈“雨”，谈“阳光”，这是极标准的“寒暄”了吧？但是从这寒暄之中，双方已开始融洽气氛、联络感情，为进一步会谈打下良好的基础。爱丁堡公爵说“伦敦的雾是工业革命时的产物，现在没有了”，言语间流露出英国工业历史悠久而且环境治理成效显著

的自豪感，而“借”雾，“借”雨，‘“借”阳光之类的言辞，也委婉而巧妙地传达着双方有着互助互利、友好合作的诚意。这样的聊天，谁能说不值得回味呢？

交谈不仅需要融洽的气氛，更需要充实的内容。

1923年，王若飞同志被国民党关押在绥远监狱。鉴于和王若飞同囚一室的两个犯人均被“赤化”，监狱当局便给王若飞换了一个新囚犯为伴。此人在旧军队中当过排长，姓张，所以大家喊他张排长，是个“抢劫犯”。平时粗鲁蛮横，三句话，就会亮拳头，连那些看守都有几分怕他。监狱当局认为：“就当你黄敬斋（王若飞同志当时的化名）是个化铁炉，你也熔化不了这块顽石。”

当这位张排长弯腰跨进牢门时，他打量了一下王若飞。就拱起双手说：“黄先生，他们要兄弟给你来做伴了。一只铁笼里关进两只虎，该不会嫌弃吧？”

王若飞微笑着说：“我哪里是什么虎，要比嘛，顶多只能算头牛，也就不错了……”

张排长一愣，呵呵笑起来：“过谦了，过谦了。你不但是只虎，而且是只猛虎！”又说：“兄弟听好些朋友说，红军里的小伙子，打仗冲锋，个个都像小老虎。你怎么这么谦虚，把自己比作牛？”

王若飞说：“对敌人，我们的确像猛虎。可我们共产党人的目的，是为人民服务。狠狠打击敌人，也是为了拯救人民。对人民来说，我们就是一头牛。像牛那样驯服地为人民工作，勤勤恳恳，老老实实，不讲价钱，不使脾气。这样，你说当牛有什么不好呢？”

张排长若有所悟地说：“黄先生，你的道理能服人。兄弟不才，也是照你们的道理办事的。他们说我是打家劫舍，其实是杀富济贫。这和你们的打土豪、分田地不也是一个理吗？”

“不，不一样。”王若飞摇摇头说，“我们共产党人，不是为了几户、几十户穷人，而是要把整个旧社会连根拔掉，要解放全世界的穷苦人！不是为眼前一顿两顿饭着想，而是为子孙万代的幸福着想！这就是我们共产党人要办的事情！”

张排长出神地听着，感慨道：“黄先生，闻名不如见面，我算真心服你了。我一定要拜你为师，给穷人做点好事！”

从此，张排长尊王若飞为师，大小事情都要王若飞出主意，为人也变得谦虚和气了。敌人看见张排长的变化，惊呼道：“怎么办？连顽石也给熔化了。过去多凶的人，一到那里，马上变得像只绵羊。真可怕！真可怕！”

王若飞为什么能“熔化顽石”呢？就是因为他站得高，看得远，分析得头头是道，句句占理，才使张排长产生了由衷的敬佩之感。可见要使谈话奏效，必须有成竹在胸，这“成竹”不是别的，就是高瞻远瞩的真理。

气氛紧张时不露痕迹地转移话题

有个大约三岁的小孩站在一家玩具店前大声叫嚷：“我要这个！我要这个！”小孩的母亲见到这种情况，便指着天上说：“明明，你看，有飞碟。”

孩子立刻停止哭闹抬头张望，好像已经忘记刚才自己哭闹要求的东西，不久就乖乖地被母亲牵着消失在人群中了。这就是不露痕迹转移话题的绝好方法。

某公司的经营者正在跟劳工代表交涉，快要作出决定时，突然说道：“喂！先生，你的声音相当不错，很响亮哦！”一句无关主题的话使劳工代表们面面相觑，不知该说什么好，整个会场的对立气氛立刻缓和，陷于一片寂静中。

《三国演义》中有一个“煮酒论英雄”的故事。

一次，曹操邀请刘备在花园饮酒。曹操以手指刘备，又指自己，说：“今天下英雄，惟使君与操耳！”刘备一听，大吃一惊，一不小心，手中拿的筷子竟然掉到地上。此时正值大雨将至，雷声隆隆。刘备急中生智，立即从容地说：“一震之威，乃至如此！”曹操并未觉察，笑了笑，说：“大丈夫也怕雷声吗？”刘备说：“圣人迅雷风烈必变，安得不惧？”

刘备巧妙地将曹操的注意力引到雷声上，从而避开曹操的猜疑。

另一则是美国总统林肯在竞选国会议员时与对手卡特赖特牧师的故事。

卡特赖特牧师到处散布林肯不承认耶稣、诬蔑耶稣是私生子的言论。林肯当然明白，这是卡特赖特牧师蓄意降低自己在选民中的威信。

一次，卡特赖特牧师在一座教堂里布道时，林肯也在座。卡特赖特便以信奉耶稣为话题，对信徒们说：“愿意把心献给上帝、想进入天堂的人站起来。”“刷”地一下，信徒们站了一大片。唯有林肯坐着未动。卡特赖特看在眼里，暗暗高兴。他叫站起来的信徒坐下，又紧扣话题，对信徒们说：“凡是不愿下地狱的人都站起来吧，我要为你们祈祷，上帝保佑你们！”信徒们又“刷”地一下站了起来。又只有林肯一人不动声色地坐在那里。卡特赖特高兴极了，

扫了林肯一眼，严肃地说："大家都愿意把自己的心献给上帝，进入天堂，都不愿下地狱与魔鬼为伍。可是，我注意到只有林肯先生一人例外。请问林肯先生，你到底想到哪里去？"

林肯早就胸有成竹，马上从容不迫地站起来，更换话题说："牧师先生提出的问题很重要，我可以坦率地告诉牧师先生，我既不去天堂，也不去地狱，我要到国会去！"随后，林肯以竞选为题，大力宣传自己的政见，使在座的教友深为其在困境中更换话题，把教堂变为竞选国会议员之讲台的说话才能所折服，拼命地鼓起掌来。

在气氛紧张时不露痕迹地转移话题，是一种转移别人注意力的技巧，如上述，表面上看，它只是哄小孩的把戏，事实上，在你心理紧张的情况下使用，往往能收到意想不到的效果，像上述那位经营者，他能把对立的气氛一瞬间扭转过来，的确是将这一技巧发挥得淋漓尽致。

刘备为了不让曹操察觉自己的雄心壮志，机智地以雷声掩饰失措，引开曹操的注意力；而如果林肯不接过话题，进行改换，仍以耶稣为题说下去，必然落入尴尬的境地。在气氛紧张时巧妙地更换话题需要很高的智慧，也需要很好的口才，而且要巧妙、自然，才能既平且准，立于不败之地。

最大限度地满足员工的需求

几年前进这家公司工作的时候，顾磊做了一个班的监管员。那时他刚刚走出大学校门。"我的上司是一个脾气执拗的老工头，"顾磊说，"他认为人是'推一推、动一动'，所以他总是使用威胁的办法催工人干活，几乎是用军事化的方式管理这个部门。人们怕他怕得要死，恨他恨得要命，想尽办法掩盖自己工作中出现的毛病，以致工作情绪低落，生产上不去，产品质量低劣。那时我就发誓，有朝一日，我要是真正有了权力，我绝对不会像他那样，我将要采取完全与他相反的态度。

"最后他终于滚蛋了，我代替他成了那个部门的头头。我立刻改变制度和对待员工的态度，绝不像原来的工长那样冲着干错了活的人大喊大叫。与之相反，我耐心地给他们讲解怎样干才能不出毛病。我从来不采取粗暴批评的态度，即使属下没做出什么成绩，只要工作尽心尽力，我都给予表扬。代替

用开除一个人的方法相威胁,我帮助他们改进工作方法,这样一来,他们不仅提高了工作速度和产品质量,还多挣了不少钱。我手下的几个领班也都按照我的方法去做,没过多久,我的这个部门就成为全公司最好的部门了。从前想尽一切办法争着从这个部门调出去的人,现在都申请回来。

“那是很久以前的事了,多年来我一直由于出色的工作受到奖励。我清楚,如果我不想尽办法理解我下面的人并帮助他们解决问题,那我就永远也不可能得到公司总裁的宝座。实际上我应该说,是我下面的人把我推上了今天的这个位置,因为我曾经帮助他们获得过他们所需要的东西。这个教训我从来不敢忘却,今天我仍然按照相同的原则处理与人们交往的事情。”

如果你是一名领导者或者是一名执行人员,你就应该分析自己的工作,以便准确地确定如何能够最大限度地满足你的下属的基本需求和愿望。如果你做到了这一点,相信你会发现,一个人在某个时候缺少什么以及他或者她最需要的是什么。及时发现一个人在什么时候最需要什么是你义不容辞的责任。

你也要牢牢记住,每个人的需求和愿望是不断变化的,它们绝不是静态的。他昨天最需要的东西可能就不是今天需要的东西。这就是为什么你有必要随时关心下属的需求和愿望的原因。

就上述而言, 你也许不禁会问自己:“我保证那些人得到他们的需要就那么重要吗?谁来管我呢?我需要的东西由谁来管呢?我就不能为自己打算吗?”

你当然可以为自己打算了,但你要明白一点:

当你给了为你工作的那个人所需要的东西时, 他也就给了你你所需要的东西。反过来也是一样,如果他不首先得到他所需要的东西,你就绝对得不到你所需要的东西。

领导讲话要考虑下属的接受能力

在领导的管理活动中,管理者向别人陈述一件事情、说明一个道理、提出一个问题、或请别人办一件事情,都是为着一定的目的进行的,要达到目的,首先是让别人明白自己的话语。比如,一位汽车销售公司的经理在向顾

客介绍自己经销的汽车时说,我这里销售的汽车都是“大贸”手续,质量可靠、价格公道。“大奔”、“大卡”都是全市最低优惠价,“小面”都是零公里车,我们还可以代办保险、牌照,实行一条龙服务。乍一听,直弄得人莫名其妙,一头雾水。“大卡”?是大卡车吗(实际上是指大卡迪拉克)?“小面”是什么东西?(实际上是指小型面包车)。这种说话就达不到良好的交际目的。

领导讲话水平问题,从表面来看,说者是主体,但用交流效果来检验,说者的言语都是围绕听者进行的。从这个角度来说,口才应当以听者为主体,那位经理不考虑听者,只顾自己乱用节缩语,结果影响了交际的效果。所以,对一个领导口才的实践历练而言,最起码的是让听者听懂他的话。这是领导口才历练的首要原则。

以听者为主体,就是要考虑听者的接受能力、处境心情、实际需要、思想性格等因素。

一家日杂商场专门空出一块地方,让一名临时工兼营小商品生意,渐渐地,来买各种小商品的人多了起来,小商品生意越做越好。在一次全商场工作人员大会上,经理开玩笑地说:“咱们店跟别的店不一样,别的店那里是正神吃供,咱店里是野鬼烧香。”意思是小商品的生意比主营生意还好,借以激励商场中的其他员工。不料,那名临时工却一下子站了起来,红着脸要求调换一个柜台,并表示坚决不再管小商品柜台了。显然,经理的话被误解了。为什么会产生这种误会呢?因为经理忘了负责经营管理小商品柜台的员工是名临时工,临时工的处境和心情决定了他容易误解经理的这句玩笑。

此外,领导者还要考虑好一段话的语序,即该先说的先说。讲究先说和后说,这也是一种说话的艺术。

某校的高一(三)班和(五)班进行篮球赛,两个队碰在一起打得十分激烈,最后,高一(三)班终于赢了。第二天一早,学校布置抓纪律和卫生检查,高一(三)班同学仍在兴奋之中,他们以为今天班主任讲话一定会讲昨天的球赛,什么“单骑闯阵”,什么“小勇腾空”,当中穿插一两句鼓劲儿的话。没想到班主任一上讲台,并没有讲这些,而是说“我们班算什么先进卫生班?桌子没有擦,楼道脏土没有倒。现在,留下一些人立即搞好卫生,其余上操。我们篮球比赛夺了魁,卫生、纪律工作也得搞上去!”

由于大家陶醉在球赛的胜利之中,所以先给他们泼点冷水,叫他们看到别的方面的差距,这是有好处的。

先说后说可以表现出一个人的思想观点。

战国时代，齐王派了一名使者去拜访赵威后。问候信还没有拿出来，赵威后就抢先向使者表示对齐国的关心。她说："贵国的收成好吗？老百姓好吗？齐王好吗？"使者听了很不高兴，说："齐王叫我来拜候您，是一番好意。你呢，先不问候齐王好，倒是先问收成，又问老百姓，未免'先贱后贵'了吧？"威后说："你说错了，收成不好，老百姓怎么能好呢？老百姓不好，君王又哪里能好呢？我这样问有什么不对呀？难道要我'舍本逐末吗'？"使者听了，无话可答。

赵威后问话里的语序是"收成——百姓——齐王"，这是按先重后轻的逻辑顺序组织句子的。使者也是按先重后轻的顺序造句，只是使者认为最重要的是"齐王"，最重要的应当说在最前面。他心目中的语序当然是"齐王——百姓——收成"了。一颠一倒，表达出"先贱后贵"与"先贵后贱"两种对立的思想立场和政治见解。

以前有人查一宗贪污案，因查无实据，难下结论，就批了"查无实据，事出有因"八个字。后来，换了另外一个人去办理这个案件，因先受了贿赂，就把这句话的先后次序颠倒为"事出有因，查无实据"。于是，贪污嫌疑犯就变得一无罪责了。

先说后说还可以表现一个人的思想修养。

不久前，在××学院召开的北京口语调查座谈会上，C先生说："你们用录音办法大量进行北京口语调查，已经整理出一百多万字的资料，这是很不容易的。搞口语调查比较辛苦，录一小时，转写成录音文字材料需要七八个小时。"接着，C先生批评这项调查书面化和普通话化的倾向比较严重，原因在于调查人没有遵循以下三条原则：以调查无准备的话为主，调查文化低的人的说话为主，调查会话为主。末了说："我们搞了一份北京话的会话材料，口语色彩比较浓厚，送给你们参考。信息共存共享嘛！"

不管有意无意，批评别人的工作之后再说自己的口语材料有价值，无异于贬低别人抬高自己，给人一种飘飘然的感觉。从说话的策略考虑，如果把"我们搞了一份会话材料，奉献给在座的同志们，跟大家进行交流，请大家多提意见"这段话说在前，把批评他们工作中的缺点说在后，调换一下说话的位置，那就比较得体了。

有效批评下属的技巧

1.以客观、严肃、平静的方式面对员工

领导者通过自由、轻松、非正式的方式处理问题有利于促进人际交往活动,因为,在这种情境下员工会感到无拘无束。但是,批评的实施与这种情境完全不同。因此,作为管理者的领导者应尽可能地避免愤怒或其他情绪反应,而应以平静的、严肃的、客观的语气来表述你的意见。但也不要以开玩笑或聊家常的方式来减弱紧张的压力。这类举动会使员工感到困惑,因为它们给员工传递了一种相互矛盾的信号。

2.指明问题所在

当你与员工坐在一起时,要明确指出你有具体针对这一问题的有关记录向当事人出示违规发生的日期、时间、地点、参与者及其他任何环境因素。要用准确的语言来表述和界定过失,而不要仅仅引证组织的规章制度或劳动合同。你要表达的并不是违反规则这件事情本身,而是违规行为对整个组织绩效所造成的影响。要具体阐明违规行为对员工个人的工作绩效、对整个单位的工作绩效以及对周围其他同事所造成的不良影响,以解释这一行为不应再发生的原因。

3.讨论不针对具体人

批评应指向员工的具体行为而不是他的人格特征。如一名员工多次上班迟到,就向他指出这一行为如何增加了其他人的工作负担,他有这一行为会影响整个部门的工作士气等,而不要一味地指责此人自私自利或不负责任。

4.允许员工陈述自己的看法

无论你有什么样的事实或证据支持你的谴责,正确的工作方法应该是:给当事人一个机会陈述自己的看法。从当事人本人的角度来看,发生了什么事?为什么会发生?他对组织规则、管理条例和组织环境是怎样理解的?如果在违规方面,你与当事人的观点差异很大,你就应该做进一步的调查。

5.保持对讨论的控制

在人际交往中,人们都希望鼓励开放式的对话,希望抛开控制而制造一种双方平等的沟通气氛。但在实施批评时却不一样。因为,违规者会利用一

切机会将你置于守势。也就是说，如果你不进行控制，他们就会控制。对员工的批评就是在权力基础下的活动。要想巩固组织准则和规程就必须进行控制。既要让员工从自己的角度陈述所发生的事情，还要抓住事实真相，不要让他们干扰你或使你偏离目标。

6.对今后如何防范错误达成共识

批评应包括对错误改正的指导。在批评中，要让员工谈谈他们今后的计划以确保这类违规行为或过失不会再犯。对于严重的过失或违规行为，要让他们制订一个改变此行为的计划，然后安排出以后见面的时间表，以便于评估他们每一次的进步。

7.逐步选择批评程序，并考虑环境因素的影响

选择什么样的惩处手段是十分重要的。如果某种违规行为重复发生，处罚就应该逐级加重。一般情况下，批评活动以口头批评为最轻，而后依次为通报批评、暂时停职、降职或降薪，最严重的事情，则开除处理。需要强调的是，你所选择的惩处措施应该是公平而一致的，这意味着你需要考虑到环境因素。如这一问题的严重程度有多大？对这一违规事件，员工在多大程度上曾被警告过？他过去是否有过类似的违规行为？对于这一类问题的了解能够确保我们在处理过程中考虑到环境因素的影响。

通过暗示巧妙地训导下属

一位企业家有一次经过他的一家钢铁厂，当时是中午。他看到几个工人，正在抽烟，而在他们头顶上正好有一大招牌，上面写着“禁止吸烟”。企业家没有指着那块牌子责问：“你们不识字吗？”他的做法是，朝那些人走过去，递给每人一根雪茄，说：“诸位，如果你们能到外面去抽这些雪茄，那我真是感激不尽。”工人们立刻知道自己违犯一项规则，因为他对这件事不说一句话，反而给他们每人一件小礼物，并使他们自觉很重要。

另一位百货公司的老板也使用了同一技巧。他每天都到他费城的大商店巡视一遍。有一次他看见一名顾客站在柜台前等待，没有一人对她稍加注意。那些售货员呢？他们在柜台远处的另一头挤成一堆，彼此又说又笑。这位老板没有说一句话，只是默默钻到柜台后面，亲自招呼那位女顾客，然后

把货品交给售货员包装,接着他就走开。

这种巧妙的暗示所带来的效果远远强过当面指责、批评下属们的不是——那样只会造成对方顽固的逆反心理,即使他们表面上看来是平静地接受了。

及时挽回批评所造成的负面影响

不要当众责备下属当然是最好了。可是,有些领导容易冲动,特别是看到下属犯了比较严重的错误,严重影响全体的时候,就可能按捺不住火气冲天,当众责骂起下属来。这时,就好像是“丢了羊”一样。为了防止继续“丢羊”,就必须立即采取“补牢”的措施,使你因一时冲动而产生的副作用减到最小。

某位经理对工作总是一丝不苟,只是脾气比较暴躁。一天他看到部门经理在工作中出了一点差错,便立刻暴跳如雷,火冒三丈,大声斥责部门经理。尽管经理这样做是为了工作,部门经理心里也明白,知道经理并不是责骂他一个人,但是心里毕竟不是滋味。事后,经理冷静下来,知道自己太冲动了,而且后来听部下解释说,这个部门平时工作也是十分出色的,只是因为特殊情况有些小错,但工作成果还是可观的。

于是,经理马上进行“补牢”工作。在他那天下班之前,派人把部门经理找来说:“今天委屈你了,首先怪我太冲动没有了解清楚具体情况,对你的责怪不当,请原谅。不过,你们部门的工作仍需要提高,相信你能做到这一点。”

几句话使部门经理的心得到了安慰,同时又有一种被信任感,再大的委屈也飞到九霄云外去了。

俗语说:“打人一巴掌再给一个甜枣。”虽然不能轻易地“打一巴掌”,但既然“打”了,给与不给“甜枣”效果便大不相同。丢了羊,再补牢这便是一个不是办法的办法,当你一时冲动当众责备了你的下属时,不妨一试。相信还是有些效果的。

向下级通报不好的消息

有些难说的话上司不说是不行的,关键是要委婉一些,尽量减轻对属下的打击。比方说,告诉下级被降职了,解雇了;下级辛辛苦苦拟好的计划书,却被你否决了;下级向你提出了一个很好的建议,而你却由于疏忽大意或工作过于繁忙忘记审阅了,下级向你催问时,你该如何回答?

1. 变更计划

首先要说的问题是:要更改已经通过的计划,该如何向下级说明?万万不能对下级说:“不关我的事,都是经理一人说了算,我也没办法!”

这样虽然把责任转嫁给上级,自己暂时没有问题了,但部下会对经理产生怨气。或者,一旦下级明白你是在推卸责任,肯定会对你产生极大的反感,你也会威信扫地。

你也不应该为了防止下级反对,而用高压手段制止对方开口,这样做会引起下级的不满。正确的方法应情理兼顾,使下级真正地心服口服,才不会丧失工作的积极性。

2. 提案被耽误

上级接受了下级的提案,并且满口答应“看一看”,但因为忙碌,最终还是没有看。可下级又在满怀希望地等待得到一个答复,如果他主动问你:“那个提案,您看过了吗?”

在这种情况下,你应该直率地说:“我现在很忙,实在没有时间细看。不过一周之内一定会给你一个满意的答复!”

如果提案需递交给更高一级的上级,而上一级的上级态度不明确,以至于没有确定结论时,你最好能说明立场,表示自己已经递交给了上级,却迟迟不见回音。不得已催促上级时,所得答复却是否定的。这时你更要详细说明,千万不能敷衍。

3. 降级通知

经理们最不希望从他口里说出的坏消息就是告诉员工他或她从明天起就将失去自己的工作。事实上,解除雇佣关系无论对员工还是对老板来讲都会带来一种精神上的不安。许多管理人员都承认,他们总想延缓这种冲突和

矛盾,希望出现奇迹,或者情况有所改变,甚至希望雇员主动提出辞职。

不得不解雇某个人确实是加在经理们肩膀上的重担，但有时你不得不这样去做,因为公司必须考虑到它的费用及每个员工对公司的价值。当你对某位员工说“我们必须让你走”时,你往往有一种负罪之感。因为你觉得此员工落到这一步，你也有责任。有时你会觉得这位员工的失败也是自己的失败,你也许会说:“首先我不应该雇用他”或“如果我在培训他时做得很好的话,我应该看到出了什么问题,然后帮助他。”

总之,不管你多么不情愿解雇员工,但绝大多数管理人员都必须正视这一难题,所以你必须学会如何解雇员工。这是很重要的一种技巧。

一家工厂的老板在谈到他所知道一个讲话极讲究策略的人的时候,是这样说的:“他就是在我第一次工作后把我解雇的那个老板。他把我叫了进去,对我说:‘年轻人,要是没有你,我不知道我们以后会怎么样。可是,从下星期一起,我们打算这样来试一试了。’”

有时候,公司人事调动,下级被降职,或是调到分店,或是被打入“冷宫”,委派他去干一些鸡毛蒜皮的小事,总之不再受到上级的重视了。上级这时有责任通知他,并且要耐心安抚,尽量使他能保持积极愉快的心情前往新岗位就任。

请千万记住不要用伤感情的字眼。下级被降职,心里本来就非常不痛快了,上级再用词不当,甚至恶语伤人,无异于是给下级火上浇油,造成难以想象的后果。

说服打算跳槽的优秀员工留下来

“千金易得,一将难求”,优秀员工的跳槽时常困扰着领导。任何公司都避免不了竞争片的袭击,高素质的员工总是会有工作机会找上门来。

当优秀员工递上他的辞呈时,领导们不见得束手无策,但能把多少人留下来,决定了你对他们得到的工作机会做何反应,即你的反应速度有多快、劝人留下来是否有效。下面的一些建议可供借鉴。

1.即刻作出反应

如果企业十分想留住这位员工，那就没有什么事比立即对离职做出反

应更重要了。领导应该马上放下预订的活动,任何延误,例如"开完会我再和你谈"之类的话,都会使辞职不可挽回。带着紧迫感处理问题有两个目的,首先,向员工表明他确实比日常工作更重要;其次,在员工下决心以前,给领导最大的机会去尝试改变他的想法。

2.保密消息

绝对封锁辞职的消息对双方都很重要。对员工来说,这为他改变主意继续留在公司清除了一个主要障碍,这个障碍有可能使他在重新决定时犹豫不决。如果其他人毫不知情,他就不必面对公开反悔的尴尬处境。而企业在消息公布以前,能有更大的回旋余地。

3.倾听员工心声

领导要坐下来和该员工交谈,仔细聆听,找出辞职的确切原因。从员工身上了解到的情况要原封不动地向上级汇报,即使其中有对领导的微词。还要了解员工看中了另一家公司的哪些方面,是环境更好,待遇更优厚,工作节奏有快慢差异,还是对事业看法发生了根本转变。这些显然是说服员工改变主意的关键。

4.组织办案

一旦收集到准确材料,领导们应该形成一个说服员工留下来的方案。一般而言,员工因为两个并存的原因而辞职:一个是"推力",即在本企业长期不顺心;另一个是来自另一家公司的"拉力",即站在这山望着那山高。一个成功的挽留方案,应该针对员工产生离职想法的问题,提出切实的解决意见,还要使员工认识到,他对别家公司的种种好处看法不切实际。

5.全力求胜

有了仔细规划的策略,就该着手赢回员工了。领导对辞职快速作出反应,就是要让员工从一开始就感到,他的辞职有误会,公司也知道这是个误会,并将全心全意纠正失误。要是合适,公司可以在工作时间之外和他一起用餐,工作所需的各级领导都应参加。如果员工的配偶是其辞职的重要因素,那就请她(或他)也一起参加。

6.为员工解决困难,把他争取回来

如果方案组织及时,又确实能纠正造成员工心猿意马的那些问题,员工可能会改变想法,除非辞职员工确实已对企业深恶痛绝。多数情况下,他们只是不满工作中的某些方面,或不喜欢直接上司。当他们能在别的公司找到工作时,这些问题就被放大了,因为粗看之下,那家公司好像挺能满足相应

的要求。通过缓和在本企业的矛盾,突出与那家公司的不同之处,员工往往同意留下来是最佳选择。

7.赶走竞争对手

要让员工同意,给竞争对手打电话,回绝对方提供的工作,他应该坚定不移地表明,不希望再讨价还价或继续商量,他将留在本企业,他的决定是最终决定。让员工用这种方式向竞争对手表明事实,阻止那家公司企图再挖走其他员工。

说服他人的秘诀

口才专家总结了许多说服别人的秘诀,有些是很值得借鉴的,主要有以下几点:

1.以事喻理

道理的"理"性越强,越要注意让事实讲话、佐证,否则就会因教育对象缺乏感性体验,影响对"理"的理解、消化和吸收。用事实充实大道理,还可以避免说大话、空话,联系实际把道理讲实。现在一些大道理所以让人听不进,就在于讲得虚。

2.以小见大

思想是有差别、有层次的,讲道理也应有层次。缺少层次,一下子跨越几个台阶,会让人感到道理离得很远,接受不了。讲者应增长于从小事情中讲寓含着的大道理,于近边事情中讲可望及的远道理,于浅表事情中挖掘可触摸的深道理。

3.反诘设问

把大道理分解成若干个问题,用问话提出。一则引发兴趣,启发大家共同思考;一则用以创造一种平等和谐的气氛,使人觉得不是在灌输大道现,而是在共同探讨问题。这种方法,变听为想,变被动接受为主动反思,在抛砖引玉、换位思考中,让"系铃"人自己"解铃"。

4.迂回引导

正面一时讲不通,不妨搞些"旁敲侧击"。讲好大道理很重要的一点是要学会剥茧抽丝,逐步引导,层层深入,最后"图穷匕见",将大家的思想统一和

升华到一个新的高度。有时也可借题发挥。讲出“醉翁之意不在酒”的道理。这样可以避免把讲道理变成简单的演绎论证,使教育对象易于接受。

5.理在情中

有时讲大道理,教育对象并非对道理本身不接受,而是与讲道理的人感情上合不来。这时讲道理的人要善于联络感情,要注意反省自己有无令对方反感的地方,及时克服和纠正。尤其当对方抵触反感情绪较大时,首先要以诚相待,要在理解、尊重、关心的原则基础上,再讲道理。

6.巧用名言

一句含有哲理的名人格言可以发人深省,给人以启迪。现在有不少青年人,对名人与名人名言有一种崇拜感。把大道理与名人名言巧妙地结合,可以把大道理讲得耐人寻味,富有吸引力。

7.谈心渗透

“大锅饭不觉香”,讲大道理仅靠在课堂上和公共场合讲,受当时环境气氛的影响,有些朋友可能听不进。出现这种现象,有时就要开“小灶”,选择一个恰当的场合,与对方真诚、平等地谈心交流。

8.语言感染

以适应对方的“口味”为出发点,充分发挥口语的魅力,把道理讲得有声有色、生动活泼。美妙的语言是大道理磁石般的外壳,它能吸引听众去深入理解“内核”。要做到这一点,首先要树立自信心,相信正确道理的威力;其次,要注意语言的训练,努力提高表达的技巧。

9.点到为止

话讲得啰唆就让人厌烦,听不进。有些人生怕人家听不懂,翻来覆去地讲一个道理,结果适得其反。正确的方法是,应该视情况因人出发,针对实际把握要讲的内容,该讲的一定要“点到”,同时又要注意留下充分思考的时间,让对方去领悟、消化。

10.言行结合

有时对方之所以不服,很重要的一条就在于讲道理的人自己做得不好。“做”得好才能赢得“讲”的资格。把单纯地讲道理变成见诸于行动的边讲边做,让人在“看服”中更好地信服,自觉地接受大道理。只有这样,才能收到“此时无声胜有声”的最佳效果。

巧借暗喻让人乐于效命

为了避免直言,运用各种暗示,以含蓄、隐晦的方法向对方发出某种寓着自己真实想法、态度的信息,以此来影响对方的心理,使对方明白自己的心意,这也不失为一个妙招。

一次,某乡党委为了加强机关干部管理,在工作考勤等方面作了一系列规定。决定由曾在乡属企业提任过多年负责人、不久前刚调到机关任传达工作的一位老同志负责考勤登记。这位老同志认为这项工作易得罪人,不愿意干。说自己过去就是因为办事太认真,得罪了不少人,正在吸取:"教训"。听了他的话,乡党季书记委婉地讲了一个故事:某电影导演,为拍部片子四处寻找合适的演员。一天,发现了一个合适的人选,便通知他准备试镜头。这个人十分高兴,理了发换上新,对着镜子左照右看,总感到自己的两颗"犬牙"式的牙齿不好看,于是到医院把牙齿拔掉了。后来,当他兴致勃勃地去报到时,导演一见到他就很失望地说:"对不起,你身上最珍贵的东西,被你自己当缺陷给毁掉了,我们的影片已不再需要你了。"

故事讲完后,这位老同志懂得了"坚持原则,办事认真"正是自己最好的品质,于是他愉快地接受了任务。

五、职场口才





面试时谨慎作答要随机应变

求职面试时,为了能在较短的时间内成功地推销自我,应试者的讲话策略与口才是一个关键因素。这里简要概括了几招,相信可以对每一位面试者有极大的帮助:

第一招:把紧自己的嘴巴,三思而后答

面试场上,考官们经常采用的一个基本策略就是尽量让应试者多讲话,目的在于多了解一些应试者在书面材料中没有反映的情况。

有一位求职者在面试时,当考官问"你有什么缺点"时,他按事先准备好的答案作了回答。但他一看考官听了之后没有吱声,就以为是自己答得不好,又怕冷场,于是又讲了一个缺点。可是考官一直静静地听着还是不说话,就这样,求职者一个又一个地讲了下去少,而且都是没有经过预先考虑过的。俗话说:"言多必失。"这样应答是不明智的,其结果只会贬低自己。

在面试时一定要注意把紧自己的嘴巴,如果认为已经回答完了,就不要再讲。最好不要为了自我推销而试图采用多讲话的策略,以求让招聘方在较短的时间内多了解自己,事实上这种方式对大多数人来讲并不可取。该讲的讲,不该讲的决不要多讲,更不要采取主动出击的办法,以免画蛇添足、无事生非。

第二招:留足进退的余地,随机应变

面试当中,对那些需要从几个方面来加以阐述,或者"圈套"式的问题,应试者要注意运用灵活的语言表达技巧,不要一开始就把话讲死。否则,很容易将自己置于尴尬境地或陷入"圈套"之中。

当考官提出"……,你认为应抓住几个要点?"之类的问题时,你的应答最好这样开头:"我认为这个问题应抓住以下'几个'要点。"在此用"几个"而

不用具体的数字“三个”、“四个”或“五个”来回答，给自己预留了灵活发挥的空间，可以边回答边思考。反之，如果话一讲死，一旦出现卡壳，就会慌乱、紧张，本来完全可以应答的问题也就答不好了。

当考官提出“据说你对‘××’问题很有研究，不妨谈些你的看法”这样一些诱导式的问题时，你的应答须特别谨慎。因为考官提出问题的时候，就把你界定在一个特定的背景下，实际上是为了对你作深入了解所设定的“圈套”。即使你真的对“××”问题很有研究，也切不可自以为是，否则你将面临难度更大的追踪性问题。你不妨这样回答：“谈不上很有研究，只是略知一二，可以共同探讨一下。”这表面上是对考官的谦恭，而实质在于给自己留下回旋的余地，以便随机应变。

这里有一段面试现场的问答：

考官：“你是学中文的？”

考生：“对，除了中文专业，我还辅修了一些管理学的课程。”

考官：“你认为你的专业知识能用在国家环保局计划司这个职位上吗？”

考生：“环境保护是关系到可持续发展的大事，我平时自学了这方面的很多材料，如环境噪声监测等。”

考官（上身前倾，很感兴趣）：“唔？你可不可以谈一谈我们日常生活中什么样的声音算是噪声呢？”

考生：“这个……噪声不就是很吵的声音嘛……”

从这段对话中，我们看得出，考生不谨慎的言行会自断退路，自己让自己下不了台。

有一位商场的采购经理参加一次面试，当考官提出“请你举一个实例说明你的工作规范和流程”时，他回答：“这有可能涉及到我们的商业秘密。”考官说：“那么好吧，请你把那些不属于商业秘密的内容告诉我。”这样一来，问题的难度更大了，他先得分清楚哪些是商业秘密，哪些不是，一旦说漏了嘴，则更显出其专业水平不够。不能自圆其说，很可能会被逼入“死角”。

有两个典型的考题，在面试场上出现的频率最高。一是“你最大的优点是什么？”二是“你最大的缺点是什么？”这两个考题貌似简单，其实很难答好。

因为接下来考官会追问：“你的这些优点给我们的工作有什么帮助？”“你的这些缺点会对我们的工作带来什么影响？”之后，还可以层层深入，“乘胜追击”，应试者是很容易陷入不能“自圆其说”的尴尬境地的。面试在某种程度上就是一种斗智，你必须圆好自己的说词，方能滴水不漏。

第三招:稳定自己的情绪,沉着而理智

有时面试时,考官会冷不防地提出一个应试者意想不到的问题,目的是想考查应试者的应变能力和处事能力如何。这时,你需要的是稳定情绪,千万不可乱了方寸。

有一家外贸进出口公司在一次人才交流会上招聘秘书,某小姐过关斩将,各方面的条件都符合招聘单位的要求,正当招聘单位欲拍板录用她时,一名考官灵机一动,又提了一个问题:"小姐,如果在将来的工作中,你接待的客人要你陪他跳舞、你不想跳,但不跳又不行,你会怎么办?"

没想到考官的语音刚落,那小姐当即涨红了脸,对着招聘人员愤怒地说:"你们是什么鬼单位,在这里摆摊招舞女!"说完,连求职材料也未取回就气呼呼地扬长而去。

其实那家公司是一个很正派、很有声望的企业,那位考官提出的问题可以说是工作中常会碰到的问题,并没有什么不健康,也不难回答。如果是你,不妨这样回答:"我们这个公司是一个正规企业,我想不会碰上不三不四的人,正常情况下跳跳舞也不是什么坏事。"

第四招:不置可否地应答,模棱两可

应试场上,考官时常会设置一些无论你作肯定的回答还是作否定的回答都不讨好的问题。比如,考官问:"依你现在的水平,恐怕能找到比我们公司更好的单位吧?"如果你的回答是肯定的,则说明你这个人心高气傲,或者"身在曹营心在汉";如果你的回答是否定的,不是说明你的能力有问题,就是自信心不足;如果你回答"我不知道"或"我不清楚",则又有拒绝回答之嫌。真是令人左右为难!

对于这种问题,最好的办法就是用模糊的语言来应答。可以先用"不可一概而论"作为开头,接着从正反两方面来解释你的观点。不妨这样回答这个问题:"或许我能找到比贵公司更好一点的企业,但别的企业在对人才培养方面或许不如贵公司重视,机会或许也不如贵公司多。我想,珍惜已有的是最为现实的。"这样回答,不仅能让自己置于一个有利的位置,而且会让考官领略到你的高明和"厉害"。

俗话说:"计划没有变化快。"即使你熟练掌握了以上几招,也许并不能应用到实际生活当中,因为谁也无法预测招聘者会提出什么问题。虽然如此,这几招仍会对你有所帮助,或许在未来的某一天你再次踏入人才市场去求职时,或许在其他的场合,它终会有用武之地。

招聘者易提出的11个问题

求职面试时，招聘者手中往往拥有许多求职履历表，这里面的应聘者个个实力雄厚，所以招聘者想知道你和别人相比有什么独到之处。在能力相同的情况下，某些求职者之所以能够成功，关键在于他们在面试时答问的出色表现。

招聘人员提出的问题可能多种多样，但归纳起来不外乎以下几个：

(1)**“介绍一下你自己。”**

招聘人员已经注意到你是否按时到达，打扮是否得体等，现在，你得用语言使自己给对方留下好印象。确切地说，你该用两分钟时间来谈论你接受的教育和工作经历，并说明你为何觉得自己适合干这份工作。

你应该准备好一句能让人记住你的话。比如，有位成功者这么说：“我毕业于一所没有名气的大学，但请看看我过去10年的工作成就吧！”突出了他的精明和强干，从而使他战胜了势均力敌的竞争者。

(2)**“你为何辞去现有的工作？”**

招聘人员对有人回答这一问题的欺骗行为极为敏感，你应该直截了当，眼睛看着对方。德比公司的温斯托克警告说：“如果你的回答超过了一分钟，那你就算完了。”

拍聘者心里完全清楚，很多人离开原来的工作岗位是由于他们跟老板合不来，然而，没有多少人想听你讲述这方面的事。

很多招聘者建议把加入一家新公司的理由设定为事业发展的需要。例如：“在原公司销售科工作了两年后，我学到了许多有关营销方面的知识。现在，我想学点别的。”或者，“现在，我想学点新东西，而贵公司则是我最中意的。”不过，要是你确实因与老板发生冲突而被解聘，那么，你最好主动把事情原委告诉他们，而不要让他们先问你。话要说得既明确又有艺术性。例如：“在管理形式方面，我和原公司的一位新金融主管存在着分歧。不过，我们双方对此表示理解。”

你也可以这样说：“他们给我的工作不是我想干的，那不适合我。”

(3)“你认为你的实力如何？”

这是问你是否体力充沛、全神贯注、充满自信、办事果断、成熟老到、反应灵敏、卓有成效、意志坚强。“其实，这一切我们都想了解。”新英格兰金融集团的前副总经理帕克·库勒这样说。你要用工作中或在校时的具体实例来证明自己的才干，比如“毕业实习时，我销出的票券比任何同学都要多”。这便是你毕业成绩的一个有力证明。

一位求职者这么回答：“我的性格刚毅、果断、执著，做事讲求效率；我的工作态度是踏实肯干、认真负责、爱岗敬业；我的奋斗目标是在机遇和能力的双重催化下实现自我价值，追求人生的成功。”

(4)“你想要多少工资？”

初次面试不要扯到报酬问题，你未来的雇主会在第二或第三次见面时提出来。假如要说，既不要提得太低，那会显得你对自身价值信心不足，也不要提得太高，那会吓坏你的雇主。你可以根据你对该公司的了解和同类公司的薪酬水平说个范围，比如“我希望年薪在4万到6万元之间”。

(5)“你能为我们做些什么？”

面试官要看看你是否对他们公司作过调查研究。那些对公司和企业不甚了解的应聘者，一般都被面试人员认为傲慢自大或“口头表达能力差”而遭淘汰。一位大学生是这样回答的：“我不敢说能做什么惊天的伟业，但我想在贵公司极有发展潜力的前景和老板的领导下，充分发挥我的专业特长和能力，为公司的进一步发展贡献我全部的才力和心血。如果可能的话，这不仅是一种荣誉，更是一种义务。”

(6)“你有什么弱点？”

这是要看看你是否坦率诚实和具有良好的心理平衡能力。有些招聘官常这样问：“能谈谈你某次失败的经历吗？”错误的回答是：“我想我没有这种经历。”要知道，从不失败的人是没有的。较为得体的回答应是：“人的一生谁也免不了会有缺点和弱点，人的发展就是在缺点与弱点的不断更改中完成的。我的弱点是在我向着一个特定的奋斗目标努力追求的过程中常常出现急躁情绪。我想随着年龄的增长和经验的丰富会不断改正的。”

回答时，要尽力展示你在失败中得到的收获。有位工程系毕业的学生，在大学一年级时差点因考试不及格而退学，但毕业后求职面试时，他这样告诉面试官：“我很快振作起来，我用的是一种武器——顽强拼搏，要战胜困难，非顽强拼搏不可啊！后来，我的成绩一直是A。”结果，他得到了自己满意

的工作。

(7)**“令你引以为荣的事是什么？”**

你说不出一件自以为成功的事,有的老板就不雇用你。你可以写下近5年来那些最值得你骄傲的事情,如果可能,最好能用数据说明。比如:“去年,我所在公司的10个销售人员中，我的业绩排名第一，独立完成了全公司30%的销售额。”或者说:“因为我推荐的那套电脑软件,公司每年节约8万元。”

(8)**“你喜欢什么样的老板？”**

不要自以为幽默地说:“我喜欢我以前的老板。”也不要对以前的老板说三道四。这一问题的目的是想看看你是否会和老板闹别扭。

有位成功的应聘者是这样回答的:“我喜欢那种能力高超,意志坚强,能跟他学到东西,能给我机会,给我指导,必要时又能给我批评的领导。”

(9)**“你会和未来的老板相处得好吗？”**

有的招聘者建议回避这样的问题。但是,也有人建议这样说:“我会一心一意扑在工作上,注重工作成效。然而,我也灵活多变,能和不同性格的老板很好地相处。”

如果问题很明确时,如“讲一讲你曾相处过的你认为是最糟的老板”,你要注意你的措辞,并把你们之间的分歧说成是工作中的或是管理方面的,而不要说是私人问题。

除了以上九个问题,面试官可能还要出些附加题考考你。

(10)**“当公司的利益与国家的利益发生冲突时,你该怎么办？”**

日本住友银行招聘公关人员时,极为重视职员协调人际关系的才能。该银行没有专门考核业务知识，而是提出了一道别出心裁的判断题:“当国家的利益和住友银行的利益发生冲突时,阁下采取何种对策？”

三类不同的应聘者回答问题迥然不同。

第一类人回答:“当国家利益跟我们银行利益发生冲突时，我会坚决地站在我们银行的立场上。”

银行主管人员认为,这样的人将来准会捅娄子,不能聘用。

第二类人回答:“当国家利益和住友银行利益发生冲突时，我作为国家的一员,应该坚决保护国家的利益。”

银行主管人员认为,第二类人适合政府部门的工作,也不可取。

第三类人则回答说:“当国家利益和银行利益发生矛盾时，我要尽全力

淡化矛盾。"

银行主管人员认为这种人才是住友银行需要的高手。企业同政府的关系往往集中表现在国家利益和企业利益上，企业公关人员作为企业与公众之间的媒介，只有善于注重社会整体的协调性，才有可能妥善处理好企业与国家的关系。

第三类人为何求职成功，而前两类人为何不成功呢？要成为一名公关人员，必须具备协调人际关系的才能和本领。在企业与其他影响企业生存发展的组织发生冲突时，公关人员既要消弭双方的歧异，又要维护双方的合法权益，这样才能保证公司顺利发展并与其他组织维持平衡和谐的关系。住友银行的问题可谓别出心裁，独具风格。在这种两难选择的情况下，求职者采用折中的答题方式，同时，提出若干建设性意见，这样有助于企业摆脱困境。这类人自然会博得招聘者的欣赏。

(11)"你还有什么要求？"

奥地利精神分析学家弗洛伊德结婚后，夫人想请一位佣人，她询问几位应试者有没有什么要求，那几位姑娘有的说要有休息日，有的说要有单独的卧房，有的问能否和主人一起上桌吃饭，只有一位姑娘悄声说道："我希望成为家庭中的一员。"弗洛伊德夫人听后大为感动，当即决定聘用这位姑娘。

应试者受聘后能否与他人和睦相处，这是招聘主考官很关心的问题。如果应试者在面试中能恰如其分地表现出一种归属感，常能取得好效果。这位姑娘在面谈中谈吐不俗，她充分地理解作为一个佣人，应当与雇主全家和睦相处，在心理上与雇主达成默契，这样有助于形成良好的家庭氛围。事实上，招聘者招聘职员的目的，是寻求工作上的合作者或者"好帮手"。只有那些对单位怀有强烈归属感的人，才能与单位荣辱与共，同甘共苦。然而，求职面谈中，这一点往往为求职者所忽略，求职者应多从对方的立场上考虑问题，方能使招聘人员心怀好感。

此外，招聘面试通常以"还有我们未谈及的事吗"来结束。这个时候，你可问问你的工作内容、老板的期望，以及你要接替的人是为何走的，等等。机智的提问不仅能得到对方给你的满意回答，还能加深你在对方心目中的印象。临别时，你可以简要说明自己适合这份工作。

你只要好好准备，并结合实际自由发挥，就一定能战胜那些准备不充分的对手，在招聘面试时获得成功。

面试时别说这些话

语言是求职者在求职面试中与招聘人员沟通情况、交流思想感情的工具,更是求职者展示自己的知识、智慧、能力的一条渠道。恰当得体的谈吐无疑会增强你的竞争力,并助你赢得成功。反之,不适宜、不恰当、不得体的语言就会损害你的形象,削弱你的竞争力,甚至导致求职谈判的失败。

下面这些“忌语”应该成为你求职面试中的禁忌:

(1)缺乏自信的求问。比如:“你们要几个?”这种问法显示出求职者信心不足。对用人单位来说,招一个是招,招十个也是招,问题不在于招几个,而是你有没有竞争实力。

再比如:“你们要不要女性?”这首先就给自己“打了折”,也是一种缺乏自信心的表现。你这样问人家,人家多半会顺水推舟,礼貌地回绝的。如果你来一番非同凡响的陈词或巧妙的介绍,那说不定对方还会“考虑考虑”。

这样的求问在应聘时我们还能听到很多:“中专学历的你们招吗?”(招聘单位招的其实是人才)、“外地人你们要不要?”、“下岗工人你们招不招?”……

(2)极度关心待遇。关心自己的待遇并没有错,但不能一上来就问有什么待遇,这样心急是吃不到“热豆腐”的。

如果你很唐突地问招聘者:“你们的待遇怎么样?”

对方很可能会抢白你:“工作还没干就先提条件了,何况我们还没说要不要你呢!”

因此,谈论报酬要看准时机,一般要在双方已有初步意向时再委婉地提出。

(3)不合逻辑的答问。“我可以胜任一切工作。”“我没有失败过。”诸如此类的答问是不合逻辑的,也是不符合实际的,往往会给人一种搪塞的感觉。这对你求职成功是没有任何好处的。因为你首先就给人一种虚的、不诚实的感觉。

(4)不恰当的反问。如果招聘人员问你:“关于薪金,你的期望值是多少?”而你反问道:“你们打算出多少?”这样反问就有点像是在市场上买东西时讨价还价,显

得很不礼貌,容易引起招聘者的不快,进而影响你的求职成败。

(5) 拉近乎、报熟人。“某某经理是我的老同学。”、“我认识你们单位的某某某。”诸如此类的报熟人、套近乎的话也会引起主考官的反感,如果主考官与你所说的“某某”本来就有矛盾,那你岂不是搬石头砸自己的脚吗?

(6)不切实际的洋腔洋调。不适宜、不切实际的洋腔洋调,会给人一种卖弄、做作的感觉,给人留下你是“半瓶水”的不良印象。如果招聘人员对外语不甚精通,那效果可能更无法想象了。

(7)本末倒置的话语。如果面试结束前,主考官问求职者:“请问你有什么问题要向我们提吗?”

求职者问道:“请问你们的投资规模有多大?你们董事会成员中外方各有几位?你们的福利都有哪些?……”

这显然是不适宜的。要记住你是一个求职者,一定要把自己的位置摆正,所问的问题千万不要超出应当提问的范围。

以奇制胜而独具一格

求职者面临一个可以自由选择工作的好机会,但能否抓住这个机会,就要看这个人的能力与水平了,这种能力与水平包括展示自我、回答问题、通过聘用考试的语言能力与说话水平。

一位具备幽默感的大学毕业生去求职。他走进一家报社问总编辑:“你们需要一位好编辑吗?”

“不需要。”

“那么记者呢?”

“不需要。”

“印刷小工如何?”

“不,我们现在什么也不缺。”

“那么你们一定需要这个东西。”这位大学生从公文包里拿出一个精美的牌子,上面写着:“额满暂不雇用。”

总编辑笑着说:“如果你愿意的话,请到我们的广告部来。”这位大学生被录用了。

可见自荐在求职中有时能起到关键性的作用。

自我推销不仅是一门艺术,还是一种智慧,要讲究方法的有效性与合理性,设计要独具匠心,别出心裁,要求以奇制胜,独具一格,这样才能起到很好的效果。英国著名作家毛姆的成名作品就是巧妙推销自己的方式。

毛姆年轻时默默无闻,写出的作品几乎无人问津。为了提高他作品的知名度,为他的作品寻找市场,毛姆别出心裁在报纸上登了这样一则广告:"某年轻百万富翁,性情温和,爱好音乐、体育,希望能与毛姆最新作品中的女主角性格相同之女士为友,而后论婚嫁……"几天以后,毛姆的著作大为畅销,毛姆的知名度也一路攀升,他以后的作品也有了极好的销路,后来,毛姆还跻身于著名作家之列。

一则小小的广告促使了毛姆名利双收,实在匪夷所思。这里,毛姆巧妙在利用了人们的好奇心,使人们对他的作品发生了兴趣,从而将自己"推销"给了读者。

在求职过程中成功地进行自我推销

在市场经济条件下,在激烈的竞争环境中,尤其面对人才市场的激烈竞争,一个人要想跻身于人才之林,使自己更容易得到最佳发展空间,更充分地展现和奉献自己的聪明才智,显示出自己人生的价值,就必须主动地自我推销,这是十分重要的。

1.自信是求职、成功地推销自己的第一秘诀

不论你希望从事什么职业,都要首先除去对该种职业的敬畏心理。要认为自己有资格担任那项工作,如果被雇用的话,会做得很好。这是求职必须做的一项心理准备。

戴尔·卡耐基在实践了一段时间推销教学课程的工作之后,想再找一份推销员的工作。他换上崭新的衬衫,认认真真地打好领结,把皮夹克刷得干干净净,擦亮皮鞋,信心十足地走进了阿摩尔公司的办事处。

阿摩尔公司的总裁洛佛斯·海瑞斯是一个典型的美国西部老头,行动迟缓,似乎与做事喜欢雷厉风行、干净利落的戴尔·卡耐基格格不入,但是他工作的认真精神正是戴尔所钦佩的。

“年轻人，我不管你以前干过什么工作，因为在我这里你还没有开始，你必须接受一个月的职前训练。”海瑞斯两道深邃的眼光审视地看了他一眼，他对这个精神抖擞的年轻人印象不错。

“但是先生……”

“没有什么但是，你从明天起周薪十七块三十一分，开始推销时外加食宿及旅费。”海瑞斯以不容置疑的口吻显示出认真工作时的非凡魄力。“抱歉，先生，我宁愿另寻他处。”戴尔·卡耐基尽管急需一份工作，但年轻人的血气方刚似乎不能容忍海瑞斯这种独断专行的指令方式。他一边说着话，一边转身准备离开办事处。

“等一等，年轻人！”也不知是出于什么原因，海瑞斯扔掉烟头站起来挽留戴尔·卡耐基，凭直觉他感到这个年轻人一定能成长为出色的推销员，便语气温和地说：“年轻人，不，卡耐基先生，我不得不告诉你，通常我公司的应聘者只能按我的旨意行事，但这次我破例，愿意先听一下你的意见。坐下来谈吧。”

戴尔·卡耐基蓦然觉得自己刚才太无礼，冲撞了好心的海瑞斯。实际上，每周十七块三十一分再外加食宿旅费的薪资是相当不错的待遇了。

卡耐基解释了他离开的原因，一个月的职前培训不符合他的工作风格，他希望能立即投入工作，不想耽误一分钟。

海瑞斯听完戴尔的解释，看着这个瘦弱的年轻人，一丝钦佩之情不觉油然而生，从心里感到这个青年人多多少少有点与众不同。

海瑞斯犹豫了许久，反复考虑着戴尔·卡耐基诚恳的建议，最后提起笔，迅速写下一行连体字，递给戴尔·卡耐基：“戴尔·卡耐基，南达科他区西部。”

这就意味着卡耐基凭借着自身的自信说服了海瑞斯，找到了工作。

2.知己知彼，有备无患。除了心理准备，求职时还要做好以下准备

(1)掌握对方的基本情况。诸如用人单位的过去、现状以及发展趋势、目前的经营状况、优势或存在的问题等，同时要了解单位的人员结构、人才政策及对人员的具体要求，了解越多越有助于求职的成功。

(2)搜集职业信息。获得的信息越广泛，求职的视野越宽阔；职业信息质量越高，获得理想职业的把握也就越大。

(3)建立个人业务档案，注意积累求职资本。求职资本既包括自己的学历、知识、技术、工作经验，也包括思想、品德、作风及多方面的适应能力、人际交往能力。

3.掌握面试的技巧

对每个人来说,面试无疑是向用人单位展示自己才华、表现自己个性,进行自我推销的极好机会。参加求职面试要注意以下几点:

(1)全面介绍自己。在求职择业的自我推销过程中,要在坚持"实事求是"的原则基础上,全面地向用人单位介绍自己,不仅包括介绍自己的知识、技能、品德素质等方面现已达到的程度,已有的优点,还包括介绍自己的潜能和发展趋势,经过短期努力可能具备的才干。这样,用人单位就会对你的求职条件达到深入全面的了解,而不至于仅仅停留在"姓名、性别、年龄、学历、专业"等粗浅的了解上。

(2)注重服饰打扮。在接受面试前,对自身形象要认真设计一下,使自己的衣着、言语行动都符合一个求职应试者应有的风貌,因为往往这也是一个用人单位选才的标准之一。要成功地推销自我,就必须从衣着上注意修饰自己的"形象"。首先,衣着应与自己相适合。其次,装束打扮要注意与欲求的职业相称,珠宝店的求职者不同于炼钢厂的应征者;想当一个高级化妆品的推销员,在装束打扮上就不同于想当一个清洁工的人。

(3)讲究交谈技巧。在同用人单位主持录用工作的人员交往时,应努力运用说话技巧去吸引主持人,学会有条不紊地表达自己的意图。这包括:选择适当的用语,安排妥当的说话内容和顺序;充分注意对方的反应,灵活地调整自己的话语;不要使用有可能伤害话语的影响力的"不理想用语",如无意义的"嗯"、"呃"、"这个"等,这些用语会破坏话语的连贯性,使对方感到焦躁;注意少用限定词"但是"、"不过"、"可能"、"大概"等,这些限定词加上低头顺眉的体态语,容易伤害自身的信用度,降低发言价值;少用或不用容易使人产生疏离感的专门术语和容易得罪人的称呼,更不应该用开玩笑的口吻说正经事。这些不适当的用语会使对方觉得你"不实在"、"不可爱",并最终影响录用。

在面试交谈过程中专心倾听也很重要。要把视线对着主持人面部表情的三角区,仔细地倾听对方说话,并不时地以微笑点头的方式或简单的言词表现自己的态度。如"对!""您说得很有道理。""是吗?"等,以表示自己是在用心倾听,并且是尊重对方的。

面试交谈时还要注意使用清晰动听的声音说话。说话的声音和语调代表了一个人的气质、修养和文化内涵。面对初次见面的人,说话的速度,声音的高低粗细,有时会比实际内容更能传达一个人的内心思想。因此,在最初

见面交谈时,如果能用动听清晰的声音,并使语音、语调同谈话的内容妥帖地配合起来,那么,就会给用人单位留下一个充满自信和朝气的印象,这样被录取的几率就会大大提高。

(4)充分展示自我。面试时在向用人单位主持人展示自己的知识、才能的同时,不要隐瞒自己对这份工作的极大热忱和兴趣。本来,求职者就应该是很诚恳的,因为无论哪一家公司的老板或经理用人的第一标准,都是能脚踏实地地竭诚为单位服务,而不单单是学历。一个普通的女人应聘教师职务,校长问她为什么当教师?她回答说:“小时候我曾有过一个梦想,那就是我要成为一个伟人,后来这个梦想没有实现。于是我又有了一个新的梦想,就是我要成为伟人的妻子,然而这个梦想也破灭了。现在,我产生了第三个梦想,那就是我要作伟人的教师。”她当即被录取了。

在面试中,适当流露出自己对用人单位的赞赏也是十分必要的,有时还可以对该单位业务方面谈谈自己的看法,要谈具体些,这样可表示出自己不仅对该单位很感兴趣,而且还有责任心。

(5)有礼貌地告辞。在面试结束时,仍应彬彬有礼地说出自己的直接感受,强调对这次面试机会和主持人的感谢,并有礼貌地告辞。如:“×处长,今天能有这个机会向您当面请教,我很感激。”“非常感谢×主任的谈话,但愿不久的将来能被录用,为贵公司服务。”“您需要的补充材料,我回去后立即送过来,请您给我一个机会。”“我可以走了吗?再见!”还可回家之后,马上再写一封短信给面试主持人,表达同样的感谢之意,以加深他的印象。

与上司说话要有分寸

与上级的关系好,为公为私均有很大利益。在公事上,由于双方的宾主关系中搀杂了一定程度的友谊,在合作上较为默契,减少了许多不必要的误会,提高了工作效率。在私事上,上司对下属的了解程度愈高,便愈能获得安全感,一切在他掌握之中,调动自如。

在职场混饭吃的人最忌与上司斗气。尽管作为下属的你百分之百正确,上司明摆着是偏袒其他人,但如果认真地斗起来,你只能像一只斗败的公鸡,铩羽而归。所以,做下属的必须设法与上司处好关系,这处好关系的关键

便是说话要有分寸，即拣上司爱听的说，即使犯颜上谏，也要“曲线救国”，切不可信口开河，贸然出言，否则一语失言，悔之晚矣！

有些让上司不高兴，下不来台的话，要引起注意：

1.回答上司的问题说：“随便！都可以！”

这样的回答，会让你的上司感到你感情冷漠，不懂礼节，对什么都采取一种漠不关心的态度。这样，你在他心中的印象就会下降一个档次，这可不是件好事情。

2.对上司说：“这事你不知道？”或“那事我早就知道了。”

这句话中带有明显的蔑视，不但是对上司，就是对熟悉的朋友也会造成很大的伤害，如果对方是你的上司，那你以后的日子可就不那么好过喽。

3.对上司说：“您辛苦了！”

这句话可不是你该对上司说的，这是上司对下属表示慰问或犒劳时说的话，如今反过来由下级对上级说，结果似乎不大妙。

4.对上司说：“太晚了！”

这句话的意思是嫌上司动作太慢，以至于误了事，尽管你不一定有此意，上司也一定会认为你是在责备他，这是他无法接受的。

5.类似于“您的做法真让我感动！”，“经理决策英明，我很感动”的话

“感动”一词是上司对下属的用词，例如：“你们工作认真，负责，我很感动！”

如果下属对上司用“感动”一词，就不大恰当了。尊重上司，应该说“佩服”。比如：可以这样说：“经理，我们都很佩服您的果断！”

6.不要与上司过度客气

和上司说话应该小心谨慎，顾全大体。但顾虑过多则不足取，容易遭人误解。应该善于察言观色，以落落大方的态度去应付，习惯成自然，对这类情况就可以应付自如了。要克服胆小怕事的心态，越是谨慎小心，反而容易出错，更容易被上司误认为你没有魅力，谨小慎微，不值得重用。

7.“我想这事很难办！”

上司分配工作任务下来，下属却说：“不好办”，“很困难”，这样直接地让上司下不来台，一方面显得自己在推卸责任，另一方面也显得上司没远见，让上司脸面上过不去。

8.对上司说：“不行是不是？没关系！”

这话明摆着是对上司的不尊重，缺少敬意。退一步来说，也是说话不讲

方式方法，没有礼貌。

9.接受上司交待的任务时说“好啊”、“可以啊”

“好啊”、“可以啊”在语言含义上带有批准、首肯的意味，常用在上司通过对下属的审核意见时所说。正确的说法应是“是”、“知道”，“是”、“知道”表示“承受命令”的意味，用在下属承领上司的命令时说比较合适。

10.做错了事如何补救？不小心说错了话如何补救？

在上司面前说错了话，一旦觉察到了，就应该就此打住，马上道歉。不要因害怕而回避，应面对事实，尽量避免伤害对方的人格和面子，不必要的辩解只会越辩越糟。

拍马屁也要讲究方法

拍马屁并不是坏事，但是要拍得让人舒服又不觉得肉麻，那就有点学问了。巧妙之处在于轻轻地拍，巧妙地拍，拍得不臭不响，让人觉得舒畅又开心。如果练不好这种功夫，却将别人的鸡皮疙瘩拍落了一地，或是一不小心拍到马腿上，惹得马儿狂奔，那还不如不拍哩！

有“太阳王”美誉的法国国王路易十四，平日喜欢做诗自娱。有一次他作了一首情诗，左看右看总觉得不是很好，这时，刚好元帅格拉蒙来晋见，于是他就将这首诗交给元帅。

他对元帅说：“格拉蒙，我觉得这首情诗写得不好，你认为如何呢？”

格拉蒙很快地看了看这首诗说：“诚如陛下所说的，这首诗简直糟透了。”

路易十四一听，扯着嘴角笑了笑说：“作这首诗的人一定是个笨蛋。”

“是啊！绝对是个笨蛋。”格拉蒙在一边附和。

路易十四正了脸色慢慢地说：“噢！谢谢你，其实这个笨蛋就是我。”

大元师一听脸色大变，马上红着脸说：“陛……陛下，让我再看一遍，我刚才只是随便瞧，没有仔细看。”

马屁拍得不巧妙还不要紧，最惨的是用力一拍，竟然拍到了人家的痛处，让人疼得哇哇大叫。看样子，在不清不楚、模模糊糊之下，还是别逞强，省得一巴掌拍下去，反而激怒了马儿，让马腿给踢得四脚朝天！

政治人物难免需要新闻界的配合来宣扬他的理念，法国的政治家塔雷朗在一个宴会里遇到了新闻界的权威人士威廉·柯贝特，为了想和他建立良好的关系，于是嘻嘻哈哈地说些笑话，攀点儿交情。

两人说了一会儿话之后，塔雷朗忽然谄媚地对柯贝特说："您是从牛津还是剑桥大学毕业的？"

他本来的用意是夸对方的学问好，所以必然系出名校，但是他并不知道柯贝特根本就没有受过什么高等教育，他之所以成名，全是靠着自己的努力得来的。

这下马屁可拍到马腿上了，正触痛了柯贝特的心事。

只见柯贝特笑脸一收，眉毛一扬大声回答："我可不是鳟鱼，你再怎么丢鱼饵，我也不会上钩的！"

不管拍马屁为迎合或是妥协，主要目的就是想要借这种方式，来寻求最佳的沟通切入时机，让双方产生共识，借这种表达，可以激发对方的好感，使得良好的对话气氛得以延伸。

当年美国国会参议院评估建立全国心脏病基金会时，曾邀请芝加哥大富翁琼斯来参议院作证，这位热心的富翁是个慈善家，投入了许多精力和金钱在心脏病的研究上。

琼斯带着研究组织所准备的学术性演讲稿，来到参议院，坐定之后才发现排在他之前的五位演讲者，都是具有学术专业背景的医师、科学家以及其他相关行业的专家。没有医学背景的参议员们，对这些专家所提出的问题总是似乎一知半解，双方一问一答，你来我往，找不到共同语言来交流。

到了琼斯发言时，他突然将原先准备好的演讲稿放在一边，很沉稳冷静地对大家说：

"各位先生、女士，我原来准备了演讲稿，但是在听过这么多杰出的专家，以他们的研究结果为各位详尽分析之后，我决定不用这篇演讲稿，因为他们精彩的论证，已经提供各位所需的各种实际数据了。"

在场的参议员们都睁大了眼睛，想听听看这位富翁不用学术性数据，那么要用什么来说服他们。

琼斯不紧不慢地陈述道："我所想要表达的只是一个很普通的观点，但是却又非常重要。以各位来说，每一位都肩负重责大任，是这个国家的支柱，掌握美国的政经命脉，对于现在身处于生命高峰，日夜为国事辛劳的你们来说，是最容易因为工作过量、劳心劳力，而增加心脏负荷的时候，所以，首先

有可能会因为心脏病而牺牲的人,就是各位了。”

参议员们听了,对啊!像我们这么辛劳的人,是最有可能会得心脏病的。心头一惊,不禁微微点头。

琼斯见到大家动容了,于是就改以非常感人的口气说:

“所以,为了美利坚合众国的兴盛、各位家中时时为各位健康祷告的妻儿,以及大力支持各位进入议会殿堂,为大家服务的选民们,我请求各位务必要投票通过这个提案,谢谢各位。”

琼斯一番感人的演讲,获得的掌声久久不息。这个关于参议员们切身利益的演讲,很快地就得到大家的认同。

提案很快地就通过了,美国政府于是成立了全国心脏病基金会,而首任会长,就是慷慨陈词的富翁琼斯。

即使拍领导的马屁也要有些技巧,没有三两下子可不能乱拍。拍得生硬了,让人觉得莫名其妙;拍得太明显了,又让人恶心;搞不清楚状况,拍错了地方,那就更惨了,不但话收不回来,人也会被马腿踢得连翻几个跟头,那可就出丑啦!

恰到好处的迎合技巧也是需要学习的。

1.赞美中表示羡慕

人类所彼此羡慕的东西,都是他们渴望得到而得不到的东西,这些东西代表了某些公认的重要价值,因此,羡慕者的目光总会带着敬慕,而受到羡慕的人则会感受到一种成就感和优越感。

羡慕会增加赞美的效果。因为赞美可能只是表面之辞,羡慕则流露出下属对其所赞美的领导的心理认同,更显示出自己的真诚。

表示对领导的羡慕言辞要掌握尺度,否则就会被视为嫉妒。而嫉妒被认为是人类一切罪恶的根源,它会让领导提防。

例如,你可以这样说:“赵局长,听说你的儿子考上了一个名牌大学,真是有其父必有其子呀,我要是有这么个有出息的儿子,我这辈子也就满足了。”这肯定会让领导感到十分的得意和满足。

2.赞美中表示钦佩和理解

赞美领导是“同甘”,而表示钦佩则带有某种“共苦”的意味,它更能深入领导的内心,打动他的情感。

几乎所有领导的成功,都要付出超出常人的艰辛和无奈,而这些艰辛和

无奈却常为下属所忽视。他们对领导大加赞美,其实只是赞美他所收获的东西,如权力、地位、名誉等,而往往忽略了其本人的价值,所以尽管溢美之词颇多,却很少能说到他的心坎上。

赞美中表示钦佩和理解,一个很好的方法就是赞美和同情他的奋斗历史。

例如,你可以说:“这些年您可不容易呀!”“凭您工作的那股认真劲儿,这些年的成绩,不提您提谁呀?提谁都难服大家的心。”这些话会让领导感到你是真正理解他的人,言语之间,你的钦服之情也会油然而现。

3.赞美中表决心

赞美,是针对过去的;而表决心,是面向未来的。你能对未来充满决心,意味着你对领导的过去亦持肯定态度。较之赞美,对领导表决心是更为积极的,确切地说,它是对领导表忠诚的一种方式。

例如,你可以这样说:“跟着您,我们觉得工作的劲头儿更大了”等等。这些话表明你已承认了领导的权威,并愿意保持对他的忠诚,这是领导者们最希望看到的局面,你的这种表达他自然会十分欢迎的。

学会倾听上司的话

俗话说“官大一级压死人”,要想工作顺顺当当的、不被人暗中使“绊”,获得上司的好感是必不可少的。倾听上级的话,表示你对他的崇敬之情,想向他学习的意思,让他有机会展示自己作为上级的优越感,表现自己的长处。这不失为一种博得上司欢心的好方法。

一般来说,因为身份特殊,上级都有好为人师的习惯,不管自己在不在行,都喜欢对手下指点一番,以表示自己的特别。碰到这种上司,闭上嘴巴,竖起耳朵是比较明智的。即使上司说得不对,你也千万别表现自己的小聪明,那只能是引火烧身。相反,你闭着嘴巴乖乖的听,对他就是一种无声的赞美,告诉他他是个很出色的上司,你对他很佩服。

倾听上级的活,可以认识到他的为人,摸透他的性格脾气,办事的时候你就可以采取相应的方法去迎合他。

有的上司,缺乏真才实学,但喜欢用自己貌似丰富的阅历来向下属炫耀,夸夸其谈,大话连篇,这样的领导一般表现欲都特别的强烈,但却是外强

中干。不过对付这种人很容易,那就是六字诀:“多动耳,少动口。”

王强刚换到一家公司,第一天就在上司的唾沫中游了新马泰。

“小王,你出国旅游过吗?”

“还没有。”王强颇有心机,知道话中有话,不失时机的说道:“主任一定到过很多地方了?”

“多不敢讲。这些年来因为工作关系去了英国、美国、新加坡、日本……”于是一天上午,王强就跟着主任神游列国。

这种领导,在他看似自信的神色下隐着一个自卑的本质。他在那儿口若悬河地把自己的经历说出来,向听者炫耀,以掩藏自己的弱点。这种人因为自卑而比较敏感,所以尽管他把自由女神说成英国的,你也不要吱声,否则因你的提醒或打岔而击碎了他自夸的美梦,他会因觉得丢脸而怨恨你。相反,此时你唯一可做的就是摆出一副听得津津有味的样子,表示你的崇拜与羡慕,感谢他给你讲了各国的风土人情。

有些领导,当下属赞美他的时候,总是面带微笑,谦虚地摇着头说:“哪里,哪里。”

要是你由此判断这种领导很谦虚,以后便放弃了对他的赞美,那你不可能博得他的欢心。因为这种人很虚伪,嘴上跟人谦虚,其实内心却希望获得别人的赞美。

“哪里,哪里”其实含着很微妙的潜台词。“哪里——这里,我这里要赞美呢!”

一般来说,听上级谈话,只要稍加注意,便能发现一些领导喜欢的口头语。从而推断出他的性格和喜好。

例如,有的上司说话前老爱用“本人”、“我看”之类的词。这种上司一般都期待对方能够附和,对这种上司应该敬重,少坚持民主观点。

称赞令上司引以为荣的事情

赞美别人如同洒香水,你洒向他人时,自己也浑身散发着香气。赞美是最好的口德,人们喜欢戴高帽子。不过,赞美别人要注重方法,要称赞他们引

以为荣的事。

有人认为，人不过是历史的符号，同时在每个人成长发展的历史过程中又满载着历史记录，其中不乏自己引以为荣的事情。对这些引以为荣的事情，每个人都渴望得到别人较高的评价，如果能够得到衷心地肯定和赞美，更是让人高兴和自豪的事。

了解一个人引以为荣的事情其实很简单。如果是经常接触的人，他的言谈之中常常会流露出一些线索，“兄弟在美国的时候……”“我年轻的时候……”“参加抗美援朝战争的那一年……”所以，一个人真正引以为荣的事情是常常挂在嘴边的。

对于陌生人，则可以从他的职业、所处环境及历史年代大体判断其引以为荣的事情的范围。一位将军引以为荣的往往是他曾经取得的赫赫战功。一位学识渊博的学者则必然对自己发表的论文和专著引以为豪，如果你想对一个陌生的学者，尽一点赞美之意，不妨对他说：“先生，您的论文和专著在学术界颇具影响力，久仰大名。”律师则会以自己办理影响力较大的案子而得意，碰到一名律师可以说：“做律师的人都不简单，您办的好多案子都相当出色。”纵使是一个农民，也会为今年只有他多种了地瓜，又碰上地瓜行情出奇得好，而有几分成功感。你买瓜时不妨说：“老兄，你真有眼力，今年这地瓜行情算是让你给瞅准了。”

真诚地赞美一个人引以为荣的事情，可以使你更好地与对方相处。

楚汉战争的结果是刘邦打败了项羽，刘邦心里自然很骄傲，常常问他的大臣们自己为什么能打败项羽之类的问题。大臣们都非常了解刘邦“胜者为王”的心理，于是都对他的才能赞叹不已。刘邦逐渐产生了自满情绪，执政的积极性慢慢懈怠下来。

一次，刘邦生病后整日躺在宫中，下令不见任何人，不理朝政。周勃、灌婴等许多跟随他征战多年的元勋也都找不到劝说的办法。

大将樊哙想出了个办法，闯进宫中进谏，他掷地有声地先对刘邦的过去进行了一番赞美：“想当初，陛下和我们起兵沛县定天下之时，何等英雄！上下团结，同甘共苦，打败了项羽，建立了汉朝社稷大业。”

几句话激起了刘邦对自己辉煌历史的自豪之情，然后樊哙话锋一转：“现在天下初定，百废待兴，陛下竟这般精神颓废，大臣们都为陛下生病惶恐不安，陛下却不见大臣，不理朝政，而独与太监亲近，难道就不记得赵高祸国的教训吗？”

一席肺腑之言终于震醒了刘邦。以后,刘邦专心朝政,休养生息,汉朝一片兴旺发达景象。

樊哙先是称赞了刘邦征战时的辉煌战绩和勤政作风，而后又巧妙批评了当时刘邦的颓废和懈怠,赞扬与批评相结合。樊哙正是通过称赞刘邦引以为荣的历史进行劝谏,终于达到了说服刘邦勤政的目的。

蒋介石曾经就任黄埔军校校长,这是他一生中引以为荣的事情。在此期间,蒋介石不仅博得孙中山先生的厚爱并委以重任,而且也为国民党军队培养了一批杰出将领,如杜聿明等人。黄埔学生军在东征、北伐等战争中也都取得了辉煌战绩。蒋介石对这一期间的发达津津乐道，常常在客人面前提起。国民党军队中黄埔军校出身的军官都知道蒋介石的这个癖好,所以大家都尊称他“校长”,以表达对他的崇拜和敬仰之情,蒋介石则乐此不疲,如果有黄埔学生称他“总座”、“军座”,他反而不高兴。

称赞一个人引以为荣的事情必须注意三点:其一,赞美的话语表达要准确,不能偏离事实。其二,赞美必须是由衷的,发自肺腑的言语,不要夸张。其三,赞美之时要专注,让被赞美者感到你有分享其光荣和快乐的心情。

让上司在多项建议中作出选择

对国外出生的学究式人物亨利·基辛格来说,他在美国政府中的生涯可谓壮丽辉煌。他第一次崭露头角引起国民注意是作为已故的纽约州州长纳尔逊·洛克菲勒的外交政策顾问，当时洛克菲勒竭力向理查得·尼克松推荐基辛格,终使基辛格后来成了美国的国务卿。继尼克松之后,杰拉尔德·福特接任总统,他上任后办理的第一件事就是重新任命基辛格为国务卿。还有罗纳德·里根，虽然他被迫向极右支持者们许诺他将不会任命基辛格为国务卿,然而他经常需要基辛格的帮助。

与总统或将成为总统的人打交道，基辛格喜欢用的手段之一就是让他们做各种选择。至少在重要问题上,他努力向他们提供许多可能性以便他们选择,而不是提出一个特定的政策或是特定的行动方针。

基辛格总是精心地列举各种可能性。他列出每个可行的方案,并且认真地写下它们所有的优点和缺点,但他绝对不会只推荐其中的任何一个。

从上司的角度来看,这种方法的优点是显而易见的。当然,这种方法不只局限

于外交活动场所,在处理相当细微的琐事的时候,也可以有效地使用它。

比如,波特正在为一家小公司处理雇员关系。这家公司已经接受了大量的订货任务。为了完成任务,公司增加了劳动力,因而,曾一度宽敞的公司停车场变得拥挤不堪。雇员们为了有限的停车场开始激烈地争夺,而且,所用言语刻毒,就在这天早晨,两个雇员为了争夺停车场发生口角,甚至动手打架。

波特觉得这个问题应当引起上司的重视，因为他所能想到的任何一个解决方法,都超出了他的职责范围。但他列出了一些可供选择的方案,而不是把这件事情往上司身上一推了事,或者提出一个拟定好的方法劝他采纳。波特提出的可供选择的方案主要包括:扩大停车场,租车在停车场和交通便利的地方之间接送工人,停车收费并把赢利作为雇员的娱乐基金,组织汽车联营等。所有这些方案各有利弊,拟订方案时,他仔细但简要地说明了这些利弊。结果,波特的建议被顺利地采纳了。

拒绝命令不能含糊不清

文艺复兴时期的艺术大师米开朗基罗，在为教皇朱理二世绘制宫廷的天顶画时，朱理二世曾要求他必须将圣徒和先知们身上的衣服画得高贵华丽一些。

米开朗基罗对这项要求十分不以为然，但是又不便当面得罪教皇,于是,半开玩笑地说:“您知道的,他们原本就是穷人嘛,何必硬要他们装阔？”

后来,当他开始制作壁画时,教皇又派人传话,要他修改壁画上的人物。

米开朗基罗这次再也按捺不住，以平静的语气对传话的人说:“你回去转告教皇,修改壁画是一件小事,用不着他那么操心,还是请他老人家把心思用在如何把这个世界修改得好一点吧！”

米开朗基罗说话的功夫堪称一流，犀利的讽刺话语使得教皇朱理二世领教后,从此再也不啰唆。

如果你自认没有米开朗基罗的犀利口才,那么,与人交谈时应该注意,答话时千万别含糊不清,否则很容易产生误会,万一你无法自圆其说,必定陷入窘境,任何说话技巧都无济于事。

所以,说话要把握主旨和逻辑,要说得恰到好处,以免言谈有所闪失,授

人把柄，甚至作茧自缚。

这是避免错误，摆脱窘境的根本方法。

假如朋友或同事在公开场合责备你，而情况与事实又有出入，这肯定使你难堪。这时，你该怎么办呢？你应该心平气和地直言："我们是否私下谈谈？我想请你调查清楚了再说话。不然，我以后很难和你相处。"

倘若亲友无缘无故责备你，你也应该明确地跟他说："你让我十分难堪，请你告诉我这是为什么。我哪里得罪你了？"

面对上级的批评该辩护就辩护

被上级批评或指责，虽然应该诚恳而虚心地听取，但并非说你一定要忍气吞声，不管他说得对不对都要一古脑儿接受，必要时应该勇于辩护，并且要作积极地辩护。一古脑儿地接受有损你的形象，对你事业的发展也极为不利。

晋文公一次用餐时，厨官让人献上烤肉，肉上却缠着头发。文公叫来厨官，大声责骂他说："你存心想让我噎死吗？为什么用头发缠着烤肉？"

厨官叩着响头，拜了两拜，装着认罪，说："小臣有死罪三条：我找来细磨刀石磨刀，刀磨得像宝刀那样锋利，切肉肉就断了，可是粘在肉上的头发却没切断，这是小臣的第一条罪状；拿木棍穿上肉块却没有发现头发，这是小臣的第二条罪状；炭火烧得通红，肉烤熟了，可是头发竟没烧焦，这是小臣的第三条罪状。君王的厅堂里莫非有怀恨小臣的侍臣吗？"

文公说："你讲的有道理。"就叫来厅堂外的侍臣责问，果然有个人与厨官有仇，想陷害厨官，于是文公就将此人杀了。

这明显是个冤案，如果厨官正面辩解，有可能使晋文公火上浇油，怒气更盛而降死罪。因此，厨官采取正意反说的方式为自己辩解。他装着认罪的态度供认了三条罪状，其实是为了澄清事实：切肉的刀如此锋利，肉切碎了而头发居然还绕在上面；肉放在火上烤，肉烤焦了而毛发犹存。这明显不合乎事理。至此，厨官已证明自己无罪，同时提醒晋文公，是否有人陷害自己？厨官的辩解顺其意，却能揭其本质，可谓灵活机巧。这种做法也是非常必要和适当的。

有时候，做错了事责任不在下级，大部分却是由于上司的缘故，这时就

应大胆辩解了。不辩解,只能使上级对你的印象更加恶化,而他丝毫不会考虑到也有自己的责任。

所以,工作中,同事之间,尤其是下级与上级之间,由于地位不同而发生意见相左的情况时,不要害怕会被认为是顶撞,应积极地说明理由,沉默不语只能使问题更加复杂而难以化解。

辩解的困难点在于双方都意气用事,头脑失去了冷静。所以过于紧张和自责,反而会使场面更僵。因此越到这类棘手的对立状态时,更应该积极辩明,明确责任。其要点:

1.不要畏惧。不必害怕声色俱厉的上级,越是嚷得凶的上级,往往心越软。

2.把握时机。寻找一个恰当的机会进行辩解也很重要。辩明应该越早越好。辩明越早,则越容易采取补救措施。否则,因为害怕上级责骂而迟迟不说明,越拖越误事,上级会更生气。

3.辩护时别忘了站在对方的立场上讲话。上级责备下级,当然是出于自己的观点。如果下级不了解这一点,一味认为自己受了冤枉,因此站在本身的立场上拼命替自己辩解,这样只能越辩越使上级生气。应该把眼光放高一点,站在对方的立场上来解释这件事,则容易被接受。

4.辩解时不管是何种情况,都不要加上"你居然这么说"。任何人都有保护自己的本能,做错事或和旁人意见相左时,便会积极地说明经过、背景、原因等。但在上级看来,这种人顽固不化,只是找借口为自己辩护罢了。

5.道歉时不要再加上"但是"。千万不要说"虽然那样……但是……"这种道歉的话,让人听起来觉得你好像是在强词夺理,无理争三分。道歉时,只要说"对不起",不必再加上"但是"。如果面对的是性格坦率的上级,或许就可以拉近彼此的距离。当然该说明的时候你仍要有勇气据理力争,好让上级了解自己的立场。

辩护要有理有据,不卑不亢,但不能咄咄逼人,否则辩护就显得充满挑衅的味道了。

怎样与老板谈加薪问题

加薪是每个上班族最大的梦想,也是许多人心中暗暗盘算的"阴谋"。既然我们能帮公司谈成许多笔生意,也能为自己谈成这个问题吧!

加薪谈判和所有的谈判都一样,必须先称称自己的斤两,再决定开口要多少。所谓薪水,其实就是我们的表现和老板给的待遇在中间会合的那个点。如果我们的表现老板满意,老板给的待遇我们满意,两点基本上是会合的,双方都满意;如果我们觉得自己表现很好,老板给的待遇比预期的低,那就只有开口去要了。

既然去要钱,当然要先看看你"能"给什么,你"已经"给了什么,这样才有谈判的基础。

你必须先看看你能给什么。要回答这个问题需先打听一下,从事你这行的人有多少,有经验的人又有多少,这些人的薪水大概是多少。如果跟你同行的人很多,你所做的工作既不是特别了不起(不是某种特别的专业,也不是拥有什么无人能及的技术与人缘),又不是特别繁重(某种工作没人肯干,你要走了,小主管得自己暂时干一段时间,而他又不愿这样做),你走了随时有人替补,那就没什么谈判的筹码了。

如果"计算"之后,发现谈判筹码真的不多,你就得合计一下了:如果要求加薪不成,老板生气了,你还有哪一行可以"转业"或哪一家公司可以跳槽,那一行的行情又是如何。对于谈判来说,最重要的就是要先想好"万一"的时候,先找好退路。如果还没有退路,就硬着头皮乱冲,谈判根本就不可能成功,因为你心中根本就没底。

比较好的方法是告诉老板:"我在公司也做了这么久了,对公司也有很深的感情。但现在我面临了一些财务危机,不知道该怎么处理,所以来跟你商量一下(先把老板拉到同一边,而不是对立)。你看,有没有什么办法,让我为公司多贡献一些,并能交换多一点儿的待遇,以让我渡过这个难关。如果公司一时之间真的有困难,而另一家公司表示可以解决我的问题,那么,我可能只好转到那家公司了。将来如果财务问题解决了,如果公司需要,我还是希望回来,为公司再次效力的。"

接下来，就是找个提出加薪的时机了。什么事情都要看势头、观风向，加薪谈判也是这样。这里要看的时机，涉及大气候和小气候。

小气候指的是个人因素，比如老板最近的心情如何；最近有别人要求加薪是否成功；老板反应如何；应该趁老板高兴的时候一起要求加薪，还是过一段时间再说，免得老板一下子碰到那么多要求加薪的人而被搞得焦头烂额，这些都是要考虑的。

会不会焦头烂额，其实也不是我们能决定的，这得看整个行业的“大气候”才行。比如说，公司的营运有没有问题，买方新购货物与其存货销售比例如何，这些都跟你的谈判筹码有关。因为销售增加，是公司获得利润的具体表现。反之，如果公司的销售量增加，而客户的存货也不断增加，那表示客户是在囤积，到一定数目之后，他们就可能停止进货，那时公司的利润就会下降，这种时候不是我们提出加薪要求的时机。

需要强调的是：第一，别忘了，办公室里也是小型政治环境，所以要考虑你要求的薪水是否高于你的上级领导。第二，不要让自己卡在单位的底线上，随时要想变通的方法。比如你要求老板给你加薪 10%，因为你过去 5 年都没有加薪了，你这个要求应该是合理的，老板也同意，但他提出每年给你加薪 2%，这应该是可以考虑的建议。

新入职的说话技巧

你从一个环境转到一个新环境中，面对的上司和同事都是陌生的，从事的工作可能也和你以往做过的不大相同。无形中给你的内心造成一种负担，仿佛人海茫茫，你却在一个孤岛上，不知道如何才能使自己融入人群之中，并被大家接纳。

在人们的内心深处，对外来的以及新来的人都或多或少有些排斥心理。如果你聪明的话，首先就要抛开自己对他人的陌生感、畏惧心、戒备心。一方面，你要多多拜访你的新同事、新上司，多了解新单位的情况；另一方面，你必须专注地投入到你的新工作中。这样的话，你的新同事很快就会接受你，适应你。因为你的拜访说明你对他们有兴趣，愿意和他们相识、结交。同时你专心投入工作，也使他们认为你是个认真的人，并且很喜欢你的新工作，也

表明你在各方面都力求和他们保持一致。他们会很快消除对你的排斥心理，你很快就会同他们打成一片。

一次，某单位同时调进了两个人，小杨和小白。小杨是个性格开朗，爱说爱笑的人，小白则老是一脸严肃，沉默寡言。

小杨虽然看似开朗，爱说爱笑，可是却目中无人。来到新单位许久，不仅没有拜访过任何一位同事，而且，在工作过程中也从不向别人讨教，也许是他认为他有足够的能力干好自己的工作。过了一段时间，大家都认为：小杨能调来本单位，一定是上面有人，看他那副神气劲儿，也不像个干好工作的料儿。我们干了这么多年了，还免不了互相请教，学习，可他新来的，不向我们请教，就能把工作干好？时间一长，大家对小杨都敬而远之，对他不冷不热的。

小白虽然在办公室很少寒暄，总是勤勤恳恳低头工作，但工作之余，总是问长问短，逐家拜访，了解、打听新环境、新单位的一些情况，顺便也提出了许多工作上的问题讨教。所谓"一回生，二回熟"，"人敬我一尺，我敬人一丈"，没过多久，小白就与同事们混熟了，工作起来更是如鱼得水。虽然自古以来就有"君子之交淡如水"之说，但"礼尚往来"，有礼有节，你有情，我就有意。人与人之间就是通过来来往往、反反复复地交谈、沟通增加彼此间的了解，同时也增进了友谊。

所以，当你转入一个新单位，适应新环境最好的方法就是利用业余时间多和人们交流，多向新同事学习、讨教。通过你的话语，要让你的新同事知道，你需要他们的帮助，你需要他们的友谊。如果你能做到这种程度上，那么谁还会拒绝向你伸出友谊之手呢？

"小赵，你好！冒昧打扰实在不好意思。不麻烦你吧？我也没什么事情，就是来你这儿随便坐坐。我刚来新单位，也没有熟悉的朋友。我们在一起工作，所以就不自觉地走到你这儿来了。"

"平时上班时间，忙忙碌碌，也没空儿深谈。你来这个城市多久了？你对这儿一定很熟悉吧？"

"小孟，找你真难呀！原想着你是单身，家在外地，我也刚来此地，正好是个伴儿。没想到，找你几趟都不在，今天终于'逮'到你了"。

"原来，你的业余生活还挺丰富的，桥牌、麻将、钓鱼、下棋样样都会。杀一盘怎么样？让我也好向你学几招。"

从以上的例子我们不难看出，只要你诚恳、虚心并主动向他人伸出友谊的手，你的新同事也一定会张开双臂欢迎你的。

被提拔时的说话

现代社会,有德有才之士被提拔到更高的职位是很正常的事。这些人大都年富力强,前途远大,不管他们自身愿不愿意,一旦到了领导岗位,就必须掌握说话的艺术和技巧。在被提拔之前,你或许是个芝麻大的小官,或者只是个普通职员,话说得好不好,对你的影响不太大。可现在不同了,你成了领导,成了别人的上司,你说出来的话,要影响到很多人。古人认为,官场之妙,妙在心机和口舌,所以尽快学会说话是你成为领导之后无法推掉的课程。

当你被提拔之后,原来的上司或许成了你的同事,而原来的同事成了你的下属,这种变化使得你与他们之间突然有了一种很微妙的距离感。这时你如何说话才能尽快打破这种局面,使他们适应你的新身份呢?

1.对旧同事、新下属的说话技巧

"说实在的,我以前从来没想到过自己会当官,所以对上边的这个任命,我也感觉挺突然的。如果大家信任我的话,我一定争取当好这个官。俗话说:'当官不为民作主,不如回家卖红薯。'我原来也是平头百姓,对大家的生活和难处都很了解。我希望自己有能力改变这种状况。"

"前不久,新的领导小组召开会议,确定我分管基建后勤工作。这是关系每一个人生活大计的工作,人们总离不开吃喝和住房吧。所以我决心尽我所能把这个工作做好,帮每一位职工尽量消除后顾之忧,好全心全意地投入工作。"

"以前我们大家是同事,在一起打打闹闹,处得非常愉快。现在虽然没有机会多和大家热闹,但我们的关系还和过去一样是平等的 在工作中希望大家支持我;工作之外,和过去没有任何区别。你们有什么意见和要求可随时提出来,有什么建议和不满也随时反映,我一定会尽自己的能力尽快地给予解决。"

如果你是通过竞争取得领导职位的,那么你可以这样说:"谢谢大家对我的支持,我会努力实现我在竞选中的承诺的。"

"希望大家理解和支持我的工作!希望大家配合我把工作做得更好!"

2.对新同人说话的技巧

“各位原来都是我的上级，曾经多次鼓励我要争取上进，并且给了我许多的机会表现自己的能力和才华，也正是有了各位领导的提携，我才在众多的候选人中脱颖而出，得到提升。”

“我很感谢各位对我的扶持和帮助，也希望在今后的工作中继续给我以帮助和指导。”

“对于做领导的艺术和学问，我想我一定没你们在行。你们从事领导工作的时间比我长，都是我的老师，我要好好向你们讨教和学习。”

“拜托各位，多多指教。”

总之，你千万不能因为成了领导就盛气凌人，照样要表现得谦逊有礼。

3.对新上司的说话技巧

除非你有一天成了老板，要不然你就必须面对你的上司。那么面对你的新上司时，你该怎么说呢？

“谢谢领导对我的信任，我会加倍努力工作的，绝不辜负领导对我的希望。不过，我初到新岗位，许多东西都还不熟悉，还希望领导能多加指点，我有什么考虑不周的地方，还请领导批评指正。”

没有一位上司喜欢盛气凌人的下属，那样他会感到他的位置受到威胁，以后你再想升迁可就不那么容易了。

怎样与同事说话

在办公室里，同事每天见面的时间最长，谈话内容可能还会涉及到工作以外的各种事情，然而说话不适宜常常会给你带来不必要的麻烦，所以与同事谈话必须要掌握好分寸：

(1)公私分明。不管你与同事的私人关系如何，但如果涉及公事，你千万不可把你们的私交和公事混为一谈，否则你会把自己置于一种十分尴尬的境地。

沈萍与公司其他部门的一位主管陈华十分要好。有一天，陈华突然过来找沈萍。

沈萍很奇怪，问：“你来找我干什么，这可是工作时间。”

陈华说道：“沈萍，我们部门现在有个计划，希望与某公司合作。但我在

这个公司没有熟人，所以想请你帮忙啊？”

沈萍一愣，陈华继续说：“我知道，你和某公司的公关经理很熟，你就做个中间人吧！帮我说几句话，事成之后，我不会亏待你的。”

沈萍一听，感到很为难，想直接回绝，又怕陈华不高兴。答应吧，她还不想把公事和私交混在一起。

于是，她对陈华说：“我是认识该公司的公关经理，不过，她这段时间在休假。我怕等她回来，你们的计划就给耽误了。”

陈华一听就明白了。

沈萍又补了一句：“我听说某公司的老板不错，你不妨直接去找他。”

其实，沈萍的朋友并没有去休假，她只是不想把自己搅进去。自己与陈华不是一个部门的，插手其他部门的事，怕自己的上司不高兴。再说，如果办不成的话，反倒影响了自己和陈华的友谊。

如果你也遇到同事要求你伸出援助之手时，你可以打趣地说：“其实这件事很简单，你一定可以应对自如的，被我的意见左右，可能不妙。”这番话是间接在提醒他：一个成功人必须独立、自信。而且这样也不会损及大家的情谊。

(2)是朋友，也是同事。虽有人说“好朋友最好不要在工作上合作”，但大家都是打工仔，能碰巧在同一个单位里工作绝不稀奇。

一天，公司来了一位新同事，他不是别人，正是你的好友，而且他将会成为你的搭档。上司把他交给你，你首先要做的是向他介绍公司的架构、分工和其他制度。这时候，不宜跟他拍肩膀，以免惹来闲言闲语。

与好朋友搭档工作应该是一件好事。但在工作中，你们的友谊往往会面临各种各样的挑战。你与搭档的职级相同，但工作量却大大不同。人家可以“煲电话粥”，你却整天忙得不可开交。虽然你心情不佳，但切勿向搭档发脾气，因为你们日后并肩作战的机会还有很多，许多事还是唇齿相依的。表面上，你的主要任务是做好分内的工作，对这位搭档要保持一贯的友善作风。不过，最重要的策略是向上司表态。上司不一定是偏心，有可能是对各项工作所需时间不大了解而已，所以你有必要找他商谈，让他知道，每件工作所花的时间为多少，在一个工作日里可以做些什么，你的任务又是如何得多。只要讲出你的困难，不要埋怨搭档相对地闲着，对事不对人，才能让事情圆满解决。

总之，大前提是公私分明。你要记住，在公司里，他是你的搭档，你俩必

须精诚合作,才能创造出优秀的工作业绩。私下里,你俩十分了解对方,也很关心对方,但这些表现最好在下班后再表达吧!闲暇时,以少提公事为妙,难道你一天8小时的工作还不够吗?

(3)闲谈时莫论人非。只要是人多的地方,就会有闲言碎语。有时,你可能不小心成为"放话"的人;有时,你也可能是别人"攻击"的对象。这些背后闲谈,比如领导喜欢谁、谁最吃得开、谁又有绯闻等,就像噪声一样,影响人的工作情绪。聪明的你要懂得,该说的就勇敢地说,不该说的绝对不要乱说。

宇宙之大,谈话的题材取之不尽,用之不竭,何必一定要把别人的短处当作话题?你所知道的关于别人的事情不一定可靠,也许另外还有许多隐衷非你所能详悉的。若贸然把你所听到的片面之言宣扬出去,不亚于颠倒是非、混淆黑白。说出去的话收不回来,当事后完全了解真相时,你还能更正吗?

"王某借了李某的钱不肯还,这真是岂有此理!"昨天你对一个朋友说,这是从李某那里听来的,他当然把自己说得头头是道。人总是觉得自己是对的,你明白了人类的这一弱点,你就不会诋毁王某。因为你若有机会见到王某,他也会告诉你,他虽借了李某一笔钱,但有一张房契押在李某手里。因房租跌价,到期款未还清,只好延长押期。而李某则急于拿回现款,王某一则无法立即清付,再则借据上写着若房租因环境关系而减租时,可以延长押期,到李某将该款全数收回为止,所以不能说他是赖债。由此看来,双方皆有道理。人与人的种种关系大半如此复杂,你若不知内情,就不要胡说八道。

社会上有一种人,专好推波助澜,把别人的是非编得有声有色,夸大其词,逢人便说。世间不知有多少悲剧由此而生。你虽不是这种人,但偶然谈论别人的短处,也许无意中就为别人种下了恶果。而这种恶果的滋长,是你所料想不到的。

(4)注意对方的语言习惯。我国地域辽阔,方言习俗各异。一个规模较大的单位不可能只由本地人组成,一定还会有来自各地的同事,所以要特别注意这一点。不同的地方,语言习惯不同,自己认为很合适的语言,在其他不与你同乡的同事听来,可能很刺耳,甚至认为你是在侮辱他。

比如:小齐是西北某地区人,而小秦是北京人。一次两人在业余时间闲聊,谈得正起劲,小齐看见小秦头发有点儿长了,便随口说:"你头上毛长了,该理一理了。"

不料小秦听后勃然大怒:"你的毛才长了呢!"

结果两人不欢而散。

无疑，问题就出在小齐的一个“毛”字上。小齐那个地方的人都管头发叫做“头毛”，他刚来北京时间不长，言语之中还带着方言，因此不自觉地说了出来。而北京人却把“毛”看作是一种侮辱性的骂人的话，什么“杂毛”、“黄毛”，无怪乎小秦要勃然大怒了。

各地的风俗不同，说话上的忌讳各异。在与同事交往的过程中，必须留心对方的忌讳话。一不留心，脱口而出，最易伤同事间的感情。即使对方知道你不懂得他的忌讳，虽情有可原，但你终究还是冒犯了他，因此应该特别留心。

(5)不要展示自己的优越。有些人动不动就提到自己或家人的辉煌业绩和显赫地位，向同事们炫耀，这将造成对同事们自尊心的伤害，引起大家的不快，导致对你的厌恶和反感。

“我在北大当学生会主席的时候……”

“我在国家外经贸部的哥哥……”

“我们家的大理石地面……”

久而久之，同事也会觉得你“高人一等”、“异于常人”，所以，就会把你摒弃在他们这些“常人”的圈子之外，冷漠你，孤立你。

办公室中常见话题的说话方法

1.表现出团队精神的话

现在企业非常强调团队精神，你的上司也是很希望他的下属表现出团队精神。

章林想出了一个连上司都赞不绝口的好计划，同事高玲对此十分羡慕，心中也不免有几分嫉妒。不过她转念一想，与其拉长脸孔，暗自不爽，不如偷沾点他的光。于是她就趁着上司夸奖章林的时候，不失时机地说道：“章林的主意真不错！”

在这个人人都想出人头地的社会里，一个不妒嫉同事的下属，会让上司感到此人心地善良，富于团队精神，因而对你另眼相看。

2.巧妙躲避你不知道的事

上司问你某个与业务有关的问题，而你一时不知该如何作答，千万不可说：“不知道”。“让我再认真地想一想，下午三点之前给您答复好吗？”这样的

回答不仅暂时为你解了围，同时让上司认为你在这件事情上很用心，只是一时之间不知该如何问答。不过，事后你可得补足功课，否则你就真的没法交代了。

3.以最委婉的方式传递坏消息

你刚刚才得知，公司里一个非常重要的部门出了问题。如果你立刻冲到上司的办公室里报告这个坏消息，就算不关你的事，也只会让上司质疑你处理危机的能力，弄不好还惹来一顿责骂，把气出在你头上。此时，你应该以不带情绪起伏的声调，从容不迫地说出："我们似乎碰到一些情况……"千万别慌慌张张，也别使用"问题"或"麻烦"这一类的字眼，要让上司觉得事情并非无法解决，而"我们"听起来像是你将与上司站在同一阵线，并肩作战。

4.说服同事帮忙的话

小卢有件棘手的工作，无法独立完成。他想找小李帮助，因为小李是这方面的高手，可是怎么开口呢?小卢找到小李说："小李，我这有个计划，自己实在搞定不了，帮个忙吧！"小李面露难色，"我这段时间也挺忙，你还是看看别人有空没有，比如老郑！"小卢说："小李，这个计划没你帮助，确实是不行啊！"小李见小卢态度诚恳，为了不负自己的好名声，就答应了小卢的请求，帮他完成了工作计划。不过，求人办事之后，千万不要忘记答谢，否则以后就不会再有人愿意帮你的忙了。

5.承认过失但不引起上司不满的话

犯错误在所难免，但是你承认过失的方式，却能影响上司心目中对你的看法。勇于承认自己的过失非常重要，因为推卸责任只会让你看起来像个毫无责任心，软弱无能、不堪重用的人，不过这不表示你就得因此对每个人道歉，诀窍在于别让所有的矛头都指到自己身上。坦然承认却可淡化你的过失，转移众人的视线。

6.不露痕迹地减轻工作量的话

首先，强调你明白这件任务的重要性，然后请求上司的指示，为新任务与原有工作排出优先顺序、不着痕迹地让上司知道你的工作量其实很重。若非你不可的话，有些事就得延后处理或转交他人。你可以这样说："我了解这件事很重要，我们能不能先查一查手头上的工作，把最重要的排出个优先顺序?

7.恰如其分地说讨好的话

许多时候，你与高层要人共处一室，而你不得不说点话以避免冷清尴尬

的局面。不过，这也是一个让你能够赢得高层青睐的绝佳时机。但说些什么好呢？每天的例行公事，绝不适合在这个时候被搬出来讲；谈天气嘛，又根本不会让高层对你留下印象。此时，最恰当的莫过于谈一个跟公司前景有关而又发人深省的话题。那就问一个老板关心又熟知的问题："我很想知道您对这件事的看法……"在他滔滔不绝地诉说心得的时候，你不仅获益良多，也会让他对你的求知上进之心刮目相看。

六、商场口才



一句好话买卖成

俗话说:“一句好话三冬暖。”同样,一句好话买卖成。在现代商战中,有无数的伙伴可以选择,而且每一家都非常有实力,关键在于你如何以适当的语言打动对方,让对方心甘情愿地与你合作。

作为买东西的顾客,都有这样的感觉:买谁的东西无所谓,关键是谁的服务态度好,哪位销售人员说话好听。东西是次要的,感觉才是最重要的。

美国钢铁公司总经理卡里,有一次请来美国著名的房地产经纪人约瑟夫,对他说:“约瑟夫,我们钢铁公司的房子是租别人的,我想还是自己有座房子才行。”此时由卡里的办公室窗户望出去,只见江中船来舶往,这是多么繁华热闹的景致呀!卡里接着又说:“我想买的房子,也必须能看到这样的景色,或是能够眺望港湾的,请你去替我物色一所相当的吧。”

约瑟夫费了好几个星期的时间来琢磨卡里要求的这所相当的房子。他又是画图纸,又是不断预算,但事实上这些东西竟一点儿也派不上用处。不料有一次,他仅凭两句话和5分钟的沉默,就卖了一座房子给卡里。

不用说,在许多“相当的”房子中间,第一所便是卡里钢铁公司隔邻的那幢楼房,因为卡里所喜爱眺望的景色,除了这所房子以外,再没有别的地方能与它更接近了。卡里似乎很想买隔邻那座更时髦的房子,并且据他说,有些同事也竭力想买那座房子。

当卡里第二次请约瑟夫去商讨买房之事时,约瑟夫却劝他买下钢铁公司本来住着的那幢旧楼房,同时还指出,隔邻那座房子中所能眺望到的景色,不久便要被一幢计划中的新建筑所遮蔽了,而这所旧房子还可保全多年对江中景色的眺望。

卡里立刻对此建议表示反对，并竭力加以辩解，表示他对这所旧房子绝对无意。但约瑟夫并不申辩，他只是认真地倾听着，脑子中飞快地在思考着，究竟卡里的意思是想要怎样呢？卡里始终坚决地反对买这所旧房子，这正如一个律师在论证自己的辩护，然而他对那所房子的材料、建筑结构所下的批评，以及他反对的理由，都是些琐碎的地方。显然可以看出，这并不是出于卡里的意见，而是出自那些主张购买那幢新房子的职员的意见。

约瑟夫听着听着，心里也明白了八九分，知道卡里说的并不是真话。他心里实在想买的，却是他嘴上竭力反对他们已经占据着的那所旧房子。

由于约瑟夫一言不发地坐在那里听，没有反驳他，卡里也就停下来不讲了。于是，他们俩都沉寂地坐着，向窗外望去，看着卡里非常喜欢的景色。

约瑟夫曾对人讲述他运用的策略："这时候，我连眼皮都不眨一下，非常沉静地说：'先生，您初建组的时候，你的办公室在哪里？'他沉默了一会儿才说：'什么意思？就在这所房子里。'我等了一会儿，又问：'钢铁公司在哪里成立的？'他又沉默了一会儿才答道：'也是这里，就在我们此刻所坐的办公室里诞生的。'他说得很慢，我也不再说什么。就这样过了5分钟，简直像过了15分钟的样子。我们都默默地坐着，大家眺望着窗外。"

"终于，他以半带兴奋的腔调对我说：'我的职员们差不多都主张搬出这座房子，然而这是我们的发祥地啊。我们差不多可以说都是在这里诞生的，成长的；这里实在是我们应该永远长驻下去的地方呀！'于是，在半小时之内，这件事就完全办妥了。"

并没有利用欺骗或华而不实的推销术，也不需炫耀许多精美的图表，约瑟夫居然就这样完成了他的工作。

约瑟夫·戴尔的成功，完全是他能说会道的表现。他善于挖掘客户的心理，他感觉到卡里心中，潜伏着一种他自己并不十分清晰、尚未觉察的情绪，一种特有的矛盾心理。他根据客户的心理，巧妙运用了语言攻心术，使客户心甘情愿地购买了一套住房，这不能不说是一种能力。

一诺千金是成功老板的经商信条

一位成功的老板，在商场上纵横，他们都会对自己说出的每一句话负责任，也就是说，他们说过的话一定算数，无论大事小事，一诺千金。

所谓一诺千金，即对许诺一定要承担兑现的责任。“人无信不立”，对别人委托的事情既要尽心尽力地去做，又不要应承自己根本力所不及的事情。华盛顿曾说过：“一定要信守诺言，不要去做力所不及的事情。”这位先贤告诫我们，因承担一些力所不及的工作哗众取宠而轻诺别人，结果却不能如约履行，是很容易失去信赖的。

在商场中，人们历来把信用、信义看得很重要。

讲信义对每一个人都是重要的，这一点在商场中尤其不能忽视，下面就让我们来看一看下面这个例子。

东汉时，汝南郡的张劭和山阳郡的范式同在京城洛阳读书。学业结束，他们分别的时候，张劭站在路口，望着长空的大雁说：“今日一别，不知何年才能见面……”说着，流下泪来。范式拉着张劭的手，劝解道：“兄弟，不要伤悲。两年后的秋天，我一定去你家拜望老人，同你聚会。”

两年后的某个秋日，落叶萧萧，篱菊怒放，长空一声雁叫，牵动了张劭的情思，不由自言自语地说：“他快来了。”说完赶紧回到屋里，对母亲说：“妈妈，刚才我听见长空雁叫，范式快来了，我们准备准备吧！”“傻孩子，山阳郡离这里一千多里，范式怎么来呢?”他妈妈不相信，摇头叹息：“一千多里路啊！”张劭说：“范式为人正直、诚恳、极守信用，不会不来。”老妈妈只好说：“好好，他会来，我去准备酒菜。”其实，老人并不相信，只是怕儿子伤心，宽慰宽慰儿子而已。

等到约定的日子，范式果然风尘仆仆地从山阳赶到了汝南。老妈妈激动地站在一旁直抹眼泪，感叹地说：“天下真有这么讲信用的朋友！”范式重信守诺的故事一直为后人传为佳话。

企业家小池出身贫寒，20岁时他就在一家机器公司当推销员。

有一个时期他推销机器非常顺利，不到半个月就跟33位顾客做成了生意。之后，他发现他们公司卖出去的机器比别的公司生产的同样性能的机器

贵，他想，同他订货的客户如果知道了一定会对他的信用产生怀疑。于是，深感不安的小池立即带上订货单和定金，整整花了三天时间去逐个找客户，然后老老实实向客户说明，他所卖的机器比别家的贵，为此，请他们废弃契约。这种诚实的做法，使每个订户都深受感动，结果33个顾客没有一个与小池废约，反而加深了对他的信赖和敬佩。此后，大家都被小池的诚实吸引，前来订货的客户络绎不绝，没过多久，小池就成了腰缠万贯的大亨了。

诚然，办企业、做生意的目的是为了赚钱，而如何赚？怎样才能赚得多？赚得长久？这里面最关键的是先做人，后做生意。

金玉良言产生经济效益

企业家需要一种凝聚企业职工的力量。把企业职工凝聚起来，大家才能减少不必要的内耗，才可以团结一致，共赴成功；才可能拧成一股绳，劲儿往一块儿使，一起解决企业难题，共同谋求企业发展。

企业的发展固然需要多种有利条件，但是企业内部的凝聚力却是最为基本的条件。不管其他条件多么有利，如果企业职工心思涣散，你东我西，像一盘散沙一样，那么企业绝对不可能发展壮大。

如何使企业内部产生强大的凝聚力量呢？权力、严明的纪律，都可以帮助企业领导产生凝聚力量。但是因为企业家的权力和企业纪律都比较固定，所以单单依靠它们不可能在企业内部产生强大的凝聚力量。成功的企业家都注意发挥自己的语言天赋，用良好的口才来唤起使企业强大的凝聚力量。

山东曲阜酒厂本来只是一个小厂，但是在厂长曾奇栋的领导下，不断发展壮大，为国家赚取了大量外汇。“孔府家酒，让人想家”的广告词对每个家庭来说都是非常熟悉的。为什么曲阜酒厂能够在短短的几年时间内就发生了这样大的变化呢？企业内部领导和员工的团结一致是一个重要的原因。这种凝聚力量又是怎么获得的呢？厂长曾奇栋的口才发挥了重要作用。

1984年，曾奇栋被任命为曲阜酒厂的厂长。作为厂长，他面临着连成串的棘手问题，但是他相信，他有能力把这个企业带好。

上任伊始，厂级党政4名领导干部召开会议。当时，除他本人41岁外，其余都已年届五旬，这次会议也就被人戏称为“三个半老头会”。

曾奇栋在这个“三个半老头会”上掏出了心里话，给这几个老头确定了三个不成文的原则，他说：“第一，咱三个半老头要牵着手朝前走，不准夹别腿；第二，心计用在‘公’上，少打自己的‘小九九’；第三，厂级干部由原来的6人压缩成咱4位，工作上只许上台阶，不能踏步走，更不准退步走！”3个老头不约而同地“嗯”了一声就散会了。

聪明人总是能够抓住问题的关键所在。他们明白，关键问题解决了，其他问题就会迎刃而解。对于企业来讲，企业领导之间的关系如何是企业能否发展的一个关键问题。曾奇栋清楚地看到了这一点，就在这个关键问题的解决上，他采取的方法也堪称一绝，几分钟的会议，没有豪言壮语，只是几句质朴的话，他就将企业的领导牢牢地团结在一起了。而就是这几句质朴的话，就能表现出他良好的语言表达能力。

接着是一个职工大会，曾奇栋在讲台上，望着数百张熟悉的面孔和一双双期待的目光，对全厂职工说：

“我们面对的是竞争的局面，我们应该从中感到刺激和振奋。遗憾的是，我们中的一部分人身上滋长了三气，泄气、叹气、丧气。没出息！为什么不把‘三气’变为骨气、神气、志气呢?！”

台下爆发出震耳欲聋的掌声。

他面色严峻，目光炯炯地又说：“我不敢以许愿来换取人心。但我可以向大家保证，只要大家的拳头向一块儿使劲，咱曲阜酒厂每走一步都会留下一个坚实的脚印。除了公共积累、上交利税、个人收入逐年增加外，每年要为大家盖起一幢像样的职工宿舍楼！”

台下的掌声更加热烈，久久不能平息。

企业家应该知道怎么样抓住企业职工的心。只有抓住了他们的心，企业家才能使职工紧紧跟随在自己的身后，才能使他们能够并愿意听从自己的指挥和命令，通过自己的语言抓住企业职工心的人必定是企业家中的高手。

曾奇栋就是这样获得了全厂职工的信任与支持。全厂内部形成了无比强大的凝聚力，而凝聚力的产生首先依靠的就是曾奇栋良好的口才。

迎合顾客的口味说话

在商业经营、推销中,如何打动顾客是一门艺术。打动人心的最佳方式,是跟他谈论他最感兴趣的、最珍爱的事物,即投其所好。如若这样做了,成功就会离你越来越近。“说别人喜欢听的话,双方都会有收获”,这正是经营者的成功法则之一。

投其所好,是一种艺术、一种智慧,实际上是一种沟通。它是寻求不同职位、不同行业、不同经历的买卖双方的利益共同点。

一位推销员奉命到印度去谈判一笔很难成交的军火生意。他事先给印度军界的一位将军通电话,但从来不提合同的事,只是说:“我准备到加尔各答去,这次是专程到新德里拜访阁下,只见一分钟的面,就满足了。”那位将军勉强地答应了。

来到将军的办公室,将军先声明:“我很忙,请勿多占时间!”冷若冰霜的态度给人增加了极大的失望感。

推销员思索片刻,说出了一番令人意想不到的话:“将军阁下!您好。”他说,“我衷心向您表示谢意,感谢您对敝公司采取如此强硬的态度。”

“……”将军顿感莫名其妙,一时无言以对。

“因为您使我得到了一个十分幸运的机会,在我过生日的这一天,又回到了自己的出生地。”推销员不紧不慢地说道。“先生,您出生在印度吗?”将军冷漠的脸上露出了一丝微笑。

“是的!”推销员打开了话匣子,“1929年的今天,我出生在贵国名城加尔各答。当时,我父亲是法国密歇尔公司驻印度的代表。印度人民是好客的,我们一家的生活得到了很好的照顾。”

接着,推销员又深情地谈起了他对童年生活的美好向往:“我过4岁生日的时候,邻居的一位印度老大妈送给我一件可爱的小玩具,我和印度小朋友一起坐在象背上,度过了我一生中最幸福的一天……”

将军被他的一番情真意切的话语深深感动了,当即提出邀请说:“您能在印度过生日太好了,今天我想请您共进午餐,表示对您生日的祝贺。”

汽车驶往饭店途中,推销员打开公文包,取出颜色已经泛黄的合影照

片，双手捧着，恭恭敬敬地展放在将军面前。“将军阁下！您看这个人是谁？”

“这不是圣雄甘地吗？”将军吃惊地说道。

“是呀！您再仔细瞧瞧左边那个小孩，那就是我。4岁时，我和父母一道回国途中，曾经十分荣幸地和圣雄甘地同乘一条船。这张照片就是那次在船上拍的。我父亲一直把它当作最宝贵的礼物珍藏着。这次，我要拜谒圣雄甘地的陵墓。”

“我非常感谢您对圣雄甘地和印度人民的友好感情。”将军紧紧握住了推销员的手。

当推销员告别将军回到住处时，这桩生意已成交。

在经营、推销的活动中，既要知彼，又要知己，同时再加上巧妙地周旋，艺术地交谈、推销，说客户喜欢听的话，你就能让主顾心甘情愿地解囊，在生意场上做到游刃有余。

信守你说的每一句话

你不要轻易许诺，许了诺言要信守，你要给人一种遵守诺言的印象，这样，你的产品与服务便会走俏。

信守一种诺言是人们的美德，但是有些人在生意上经常不负责地许各种诺言，但很少能遵守，结果毫无疑问地给别人留下了恶劣的印象。如果你说过要做某件事情，就必须办到；如果你办不到，觉得得不偿失，或不愿意去办，就不要答应别人，你可以找任何借口来推辞，但绝不要说：“我试试看”；如果你说试试看而又没有做到，那么你给对方留下的印象就是，你曾经试过，结果失败了。

你的信用能给予顾客良好的印象，你是否信守自己的诺言？你轻易地许诺？你是否值得他人委以重任？还是你总是忘掉别人委托之事？当顾客打听你们公司产品状况时，你转达了多少次错误信息？或是顾客向你打听公司的样品，或关于宣传方面的材料，你是否多次提供不实的材料？

要信守约定，看起来似乎很简单，做起来却相当困难，你只要稍有疏忽，就可能无法赴约。有时候你认为别人可能不需要你的服务，如果这种自我安慰的想法让别人知道了，就会让别人觉得你是个懒人。

而且你可能也有侥幸心理，以为顾客能原谅自己，你这种怠惰的心理让人一看便明白了。

所以，你在服务时，千万别轻易许诺，许了诺，就一定要遵守，顾客会为你的态度所打动，他们认为你是一个守信者，从而会信赖、依靠你。

不论你在生活上或是工作上，你的信用越好，你就越能成功地推销你的服务；你应对的客人越多，你的服务推销就做得越好。

所以，你必须重视你自己所说的每一句话，生活总是照顾那些讲话算数的人，食言则是最不好的习惯，你必须改变自己的缺点，成功地推销你自己。不管你所推销的产品是哪一种，不管你用的推销策略如何，但你总要对自己所说的话负责，你用自己的行动去说服顾客的异议，让他们亲眼看到你所做的都是为了他们的利益。

真诚而坦率地赞美顾客

林肯曾经说过："每一个人都喜欢被赞美。"每当你看到客户所做的事或所得到的成就值得赞美时，一定要把它提出来，并且告诉他们，你非常羡慕他所拥有的成就。

每当你赞美客户的成就、特质、财产时，就会提高他的自我肯定，让他更得意。只要你的赞美是发自内心的，别人就会因为你而得到正面肯定的影响，他们对你产生好感。他们会增加对你的满意度。

对你的顾客说一些赞美的话，这只需要花费几秒钟的时间，却能够增加人与人之间无限的善意。真心的赞美有以下几种：

1.称赞顾客的衣着。"我很喜欢你的领带！"或者是"你穿的毛衣很好看。"

2.称赞顾客的小孩。"你的儿子真是可爱！"或者是"你女儿好漂亮，她几岁？"

3.称赞顾客的行为。"对不起，让您久等了，您真有耐心。"或者是"我发现你刚刚正在检查……，你真是个谨慎的消费者。"

4.称赞顾客自己拥有的东西。"我喜欢你的汽车，这辆车是哪一年出厂的？"或者是"我发现你带着一只冠军戒指，你是这一队的球员吗？"

赞美时要注意以下细节：

1.赞美要有实际内容。没有实际内容的赞美，顾客会认为你在嘲弄他。比如："您好伟大哟。"就显得有点酸溜溜的。

2.赞美要从细节开始。比如："你这身衣服很好看，尤其是衣服的双肩特别笔挺，看起来特别舒服。"

3.赞美要注意当时的环境。比如当时天气很热，顾客穿得衣服太多，感到很热。你就不能这么说："哇，您的衣服这么漂亮。"本来是一句善意的话，在顾客的耳中听起来就很不舒服。

赔笑脸要递好话

当一个推销员不但要有良好的业务素质，而且还必须掌握几种绝招，才能在商场上游刃有余。

首先是微笑。在顾客、客户面前，流露出自然而甜美的微笑，给人一种亲近、友善、和悦的感觉，让人在心中留下美好难忘的第一印象。微笑的技巧是要掌握分寸，淡淡一笑，真诚的态度，微微地点头，即不能做作，也不应过分，发自内心的笑容才是自然的。一次完美的微笑，常常可以让对方感到亲切，进而对你产生好感，下一步的销售活动就可顺利地进行了。

其次是倾听。倾听是对发言人的尊重与礼貌，对其谈话内容有兴趣，同时表示听话人的诚意。倾听对发言人来说，使他满足了发表欲；对一个心中有苦闷的人来说，使他发泄了积怨，进而使对方有感为"知己"的趋向。

倾听对一位不满的顾客更是重要，推销员必须诚意地倾听，才能使顾客心悦诚服，也才能留住顾客。

倾听的技巧是：

1.眼睛要注视对方，眼睛除能看物外，还会产生感情，用这种感情与顾客相互交流。

2.脸部要表示出诚意与兴趣，无论对方谈话内容如何，必须真诚、有兴趣地听下去，使对方引为知己。

3.对方未说完话不可中途打断，如有意见或有疑问，不可在对方尚未说完时插嘴，这是最不礼貌且易惹人反感的。

再次是赞美。到一个陌生的环境中，可以环顾四周，然后适当地加以赞美。“哦，您的房间真干净、清爽。”“您家的摆设淡雅舒心。”“您家富丽堂皇。”“您家古香古色、幽雅大方。”赞美必须由远而近，从物到人，由衷地发自内心的感慨，不能强装、做作，更不能阿腴奉承。轻轻地赞美就能感动人。悄悄的一句话，“您这件衣服真漂亮，您真美！”就会使对方心花怒放，接纳你的来访，接受你的商品。

成功的推销员，共同的特点就是引起顾客的好感，接下去什么事都好商量。

真情实感好推销

每个人都不是冷血动物，都有七情六欲。我们在做推销工作时，就是要触动他的心灵，让他心甘情愿地购买你的产品。真情实感就是与客户沟通的最佳途径。

一个来自灾区的推销员到一家无线电厂去推销刷子。进门后他用试探的口气问：“无线电厂用刷子不多吧？”对方告诉他说：“太少了。”他拿出了介绍信深情地说：“我们地区受了灾，政府给拨了救济款，但也要求生产自救。我们根据本地条件，组织生产刷子，看您能用点不？”对方和他讲了厂里的实际情况，婉言谢绝了他的推销。这时推销员又进一步说：“我想你们的用量也不会大，可是老少一百多口人不能光靠吃国家救济，我们也有两只手啊！用自己的劳动增加点收入，也能给国家减轻点负担，你说对吗？您哪怕就买一把，也是对我们的支援，对灾区的心意，我们从心里感谢您呀！”对方被他的话语感动了，答应订点货。在洽谈价格时，他又说：“我们知道现在东西要结实、好用、便宜……要想找碗饭吃，刷子不能做得质量差了。价钱嘛，只要有一分利，我们也干。”最后，双方成功签订了合同。

以上实例说明，推销产品遭拒绝后，有时可晓之以理，有时则需动之以情。那位油刷推销员在得知对方“用量很少”之后，并不灰心丧气，紧跟着讲了自己的困难状况，以唤起对方的同情。其目的就是请求对方给予帮助，这也是为以后的谈话打下了基础，铺平了道路。当他知道对方不想订货时，仍不甘心，进一步请求给予他厂一定支持后，又摆明了对国家的意义。这样，他以负责的态度，诚恳的语言，深切的情感去感染对方，使听者从内心愿意帮他一把。虽然几把刷子，收获不算大，但照此下去，积少成

多，收益也就可观了。

多说“请”和“谢谢”

不管你感谢任何人所做的任何事，都会让客户的自我肯定度上升，你会让他觉得自己更有价值也更重要。同时，你自己也会得到好处，每次你向客户表达感谢时，你的自我肯定度也会随之提升，你会觉得更加快乐、觉得更有自信及勇气，会觉得做事更有效率和效果，你对自己的命运更有把握。

一定要养成随时随地感谢他人所作所为的习惯。你对客户的礼貌一定要真诚。你是否有礼貌，别人一清二楚，你不仅要对客户有礼貌，多说“请”或“谢谢”，同时你也要对客户公司里上下每个人都保持礼貌。你的这种举止行为，让客户在公司同事面前觉得有面子。他会很高兴你这种做法。

或许过分的礼貌会让你觉得自己像是个小学生，或许这样看起来有些老套，而且顾客也未必像你一样有礼貌，但是你要了解，礼貌本来就不是顾客的职责。中国有句俗话：“礼多人不怪。”

“请”和“谢谢”是与顾客建立密切关系以及提高顾客忠诚度的有力言辞，这些话不仅容易说出口，也非常值得努力去说。你与顾客的关系永远要和谐、融洽。创造一种互相愉悦的环境，多说“请”和“谢谢”就是一种非常好的方法。

杰·迪·沙林格曾说：“私底下的我有点偏执，我总怀疑人们是不是因为某种诡计而取悦我。”

我们也不时会带着这样的态度看待与我们见面的人以及为我们提供服务的行销人员。其实这种观念是对行销人员的亵渎，有许多真正优秀的行销人员对顾客的取悦是绝对真诚的。是出自内心的善意。

有一些刚从事销售工作的朋友打电话来说：“他们也知道取悦顾客的重要，但就是有许多顾客不能被取悦。”

其实，顾客并不难取悦，只要方法正确，大部分的顾客很容易感到愉悦，只有少数顾客是彻底不可能被取悦的。

每个人都有他的独特之处和人格魅力。我们要欣赏他们的各种不同之处。人际交往的最高原则就是求同存异。

用幽默夸张博取信任

“他山之石，可以攻玉”，引石攻玉幽默术就是借用另外的人或物，通过类比、夸张、拟物(人)等各种手法，摆脱当前的困难，借以创造幽默的一种应对技巧。

生活中也有这样的经验，引石攻石，以玉攻玉，不但效果不佳，而且还会导致正面冲突，产生恶化，心理对抗，毫无一点幽默性可言。如果引石攻玉，借用他人(或物)给对方以鲜明的攻击，不但可以巧妙地摆脱困境，避免正面冲突，而且也会产生强烈的幽默情趣。

例如，一位顾客走入美容品商店，问那位秃头老板：“你这儿的美容霜真的能使人永葆青春吗？”老板眉头一皱，拉过旁边年轻的小姐，大声说：“妈，她居然怀疑我们的美容效果，让她看看你的皮肤。”

这位老板运用的就是引石攻玉的幽默术。借用旁边售货员小姐，通过夸张荒诞的方法，向她喊“妈”，回答了那位顾客的疑问。“石”是旁边年轻的售货员小姐，“玉”是那位顾客。运用引石攻玉幽默术，这位秃头老板既回避了和顾客的正面争论，又巧妙地推销了自己的产品。它的幽默性就在于这种运用方式的夸张、荒谬性。售货员小姐本来是很年轻的，年龄也肯定比老板小，可秃头秃脑的老板居然向她喊“妈”，把她的年龄反而提升到自己之上。而她的皮肤没有随之“提升”，虚假的年龄与真实的皮肤形成了巨大的反差，幽默之趣便从这种巨大的反差和荒谬的夸张中油然而生。

如何巧言应对你的客户

在生意场上，总会接触到各式各样的客户，他们的素质、风格和行事的方式肯定是不一样的。面对这种情况，你就要学会运用多种方法去应对，一般情况下，这些顾客大致可分为如下几类人，因而应对的方法也因人而异。对待自称“你别说了，我可要走了”的客户。

这类客户大多数是生意场上的老手，特别不好对付。如果你不答应他的条件，他就会说“我要走了”的话，用来对你施加压力。他认为这样施加压力后，你会答应他的苛刻条件。

对于这类客户不能太让步。因为你太让步，他就会抓住你的弱点，使你吃一个大亏。

对于他们只能据理相争，但也要给他一个台阶，让他从不买这个台阶上下来。对这类客户，既应当有礼貌，又不放他走，这就需要用话把他说服。

你所应对的话有：

“先生，要走了，明天来了别后悔呀，到明天，或许价格就涨了呢，你没看见这几天货是一天比一天价格高吗？再说我这商品又不错，您也喜欢，何必走呢，来，咱们好好商谈一下，怎么样？”

对待没有主见的客户。

通常这类客户做什么事都没主见，总是依赖别人，依赖他所信任的人。他们总是把自己当作一个小孩看待，每做一件事，都要和家里人商量，或他所熟悉的人、信任的人商量。有时这类人爱凑个热闹。

由于这种人没有主见，总希望与一个有主见的，且可信任的人商谈一下，给他个意见，然后他才去做某件事。

根据这一点，你可先和他们聊天，谈话就成了必要的。也就是先取得他们的信任，最后再询问他们“要不要”。这样就为后面埋下了“信任”的伏笔。由于你对于这类客户来说是有主见的、可信任的人，他就会听从于你的意见，这样就有可能成交了。

可以这样对客户说：“先生，这些商品就在您的眼前，您又觉得很满意，为什么要和别人商量呢？难道还有人比您更加清楚我的商品，以我之见，您就开个订货单吧！您觉得怎么样？”

对待还没有决定的客户。

这类客户也是一些有些顾虑的客户。他们一定有什么不购买的理由，或者是这种商品对于客户来说是可要可不要，客户自己便会犹豫不决，所以还没有决定是否购买。

对待这种客户的关键是让其说出他自己不购买的理由。这就需要一些技巧和诚恳了。还有一些客户需要你给他吃一个定心丸，然后劝其购买，尽量对客户说些促使他感到需要的优点。这样有利于成交。

让客户说出理由有两个方案。一是一个一个试探性的询问。另一个则是

让他觉得你可靠,可信任,让他自己把不购买的理由说出来。只要知道了他们的理由,这种交易就可按一般步骤来做。

在执行第一个方案时,你可以如此说:

“先生,你现在没决定购买我的商品,是不是对我的商品有什么顾虑?是不是我的商品质量有疑问呢?还是觉得包装不适合你的口味?或是你的钱没带够? 或是这些商品你觉得你可要可不要? 是哪一条呢? ”

这样一问,客户为阻止你继续问下去,就会把自己的真正理由说出来,这样你就可以解决问题了,使交易顺利进行。

在执行第二个方案时,你可以这样说:“先生,实话告诉你吧! 我这商品是从正规渠道批发的。批发得不多,到现在已经快售完了。您还是快点决定吧!如果您有什么别的理由的话,您就快点告诉我,让我给你解决,您看这样如何? ”

怎样对付“话匣子”。

还有一些潜在客户非常健谈;而且说得又如此之快,使你找不到主题,唯一的话题就是:世界上任何事。你发现你还没有来得及开始你的推销要点时,已被他谈得离开了办公室。

解决方法是一样的——利用自我。引导谈话向你产品的功能方面发展,给他机会让他自己向自己推销,要作一个热情的听者,不到长得不得了时不要打断他,而且打断他时要顾全他的面子,然后用以下方法使他的思想回到买卖上来。

“您刚才说的那些事我很有兴趣,先生。”

停一会儿后, 你说:“您说您认为每个人都应该为他业务的永恒发展规定些条例。”

他说:“是的。”

你说:“我无须说我同意您的观点,每个有感觉的人都会同意的。现在我们的提议恰好符合您的计划。”然后进入到你们提供的服务中。

利用客户强烈的自我意识会使你排除困难,在销售过程中得心应手。

怎样开启缄默客户的嘴。

你可以对沉默的人谈话,可他们却不回答你,只是看着你。这是很麻烦的, 你失去了耐心与平衡。其实他们的嘴能被轻而易举地撬开, 如果你运用——自我。

要利用他的虚荣,制造一种场合,使他起主要作用,他会成为伟大的演

说家。玛丽一次遇到一个惜言如金的人。一天她对他说:“我如果崇拜一个男人的某一方面的话,那绝对不会是夸夸其谈。当我和你在一起时,我就是和一个思考者在一起。你能告诉我怎样才能做到这一点吗?”

第一次,沉默的人说话了。他从一开始就讲得很好,他解释为什么总是口若悬河的人会很愚蠢。

“我宁愿闭上嘴,被人认为是哑巴也不愿那样夸夸其谈。”他说。

接着他谈呀谈呀。

三年后当玛丽看见他时他仍在滔滔不绝,一刻不停地讲。她用赞扬他的沉默开启了他的嘴。

在某个人身上起作用的方法,并不一定适用于所有人,但道理是一样的。如果你使他感到自己被当成焦点人物,他就不会再保持沉默,谈论他的理想、他的希望、他的事业,他的苦恼,要运用聪明的方法补充这类人言谈的缺乏,询问他的建议,鼓励他放下面具,揭示人生的真谛。

有时候,否定的讲话,往往会产生积极的结果。

积极的讲话,积极的思考在大多数情况下都是顺理成章的,但有时为了获得购买信号,你最好知道什么时候应该消极、否定地讲话,什么时候不能这样。

布鲁斯·艾里斯,美国内华达州房地产专家,认为果断的否定说法往往出奇制胜。

在房地产业务中,经常需要用你的车带客户去看房子,不要斤斤计较,为省汽油而乘客户的车去。在他们的车里你没有主动权,而他们能够决定什么时候结束参观。

在去看房子的路上,不要选择沿途破败不堪的路走,要选择景色优美的路线。不要把有限的时间用在闲谈上,而要否定地消极地去谈这幢房子:“它确实价值不菲,但还需要内外喷漆、刷浆。”

如果你不在去的路上向他提出,客户就会在到达后向你提出,要把“弹药”从他们身边拿走。

如果那房子不好,把它说得更糟——墙已变得这样,地毯还需要那样,草坪上的草有这么高,真的需要大费周折,条件真是坏透了,不过我可以告诉你,它的价钱要比普通市价低12000美元。

当他们到达时,他们会为这个价格感到兴奋,当看到房子时更会抑制不住地说:“你知道,它并不是那么糟糕。”

如果你事先没有告诉他们，他们会在接下去的15分钟向你唠叨不停、怨声载道——他们不得不为维修付一大笔钱。

当客户看房子时，让客户随时随地告诉你任何他们不喜欢的地方。去感觉他们最满意的部分——优雅的书房、可爱的厨房、就餐室，看完所有的部分后再返回去看最吸引他们的地方，要使他们最后的记忆最美好。

你知道有一个微波炉，但你并不指出来，说："嗨，这房子具备你们所想要的所有特点——可爱的书房，完全现代化的厨房，几乎应有尽有，等一下，我不记得是否有个微波炉，你注意到了吗？"

如果他没有发现，让他返回到厨房，然后对你说："嘿！这儿有个微波炉，它竟然还带着个微波炉！"

于是你通过欲扬先抑的手法达到了目的。

作为一位销售人员，你应该知道何时不宜讲话。

一位好的推销员是准确无误的法官，他们知道自己的讲话应持续多久。缺乏这种判断力的推销员会在推销时谈起自己，甚至谈起销售以外毫无关联的事情。这样的事经常发生。

幽默大师马克·吐温曾讲过这样一个故事，一位牧师规劝听众为牧师们去中国集资。牧师作了很精彩的演讲，马克·吐温坐在最后一排都被感动了，他打算捐25美元。牧师继续他的讲话，15分钟后，马克·吐温将他的捐款减至10美元。

牧师还是没结束他的演讲，仍继续滔滔不绝。马克·吐温决定再省5美元，只捐5美元。

那位牧师继续说着。马克·吐温实在太烦了，决定只捐1美元。最后大约1小时后，牧师终于结束了演讲。当募款盘空空地经过马克·吐温面前时，他不但没拿出25美元，而且决定连那1美元也不准备捐出去了！

好的推销员会认识到，在推销时话越少越好，一个很有成绩的推销员，汤姆·艾姆斯，有严重的语言功能障碍，依通常标准，他根本不可能作推销员。

但汤姆的确是个极优秀的推销员。他很少开口，高谈阔论对他来说有困难，潜在客户听起来更困难，但他会提出问题，引导客户相信他。他只用有限的话语达成一笔交易，更多的推销员应该从中借鉴一点经验。

用投石问路的谈话了解客户

俗话说："知己知彼，百战百胜。"了解你的客户，是保证业务顺利运行的必要条件。

要深入了解你的客户，除了仔细倾听对方发言，注意观察对方的举止、神情、仪态以捕捉对方的思想脉络、探索对方动机之外，通过适当的语言，投石问路，是探视对方想法、目的，获取必要信息的直接、有效方式。这方面的办法可分如下几种：

1.漫谈的方法

即在触及正题之前，先谈些题外话，如社会情况、经济、文化、爱好、家庭……以此了解客户的习惯、爱好、能力等情况，这些情况也许在正式谈判中会给你某种启示和帮助。

2.吊胃口的方法

可利用一些对客户具有吸引力或客户很敏感的话题去进行交谈，借此捉摸、判断客户的行为变化及心理活动的蛛丝马迹。在商业谈判中，往往喜欢以提出高价的方式去试探对方反应和可接受的程度。例如：

有一次某外商打算以50美元一公斤向我方购买香料油，但我方开口便要价58美元。对方一听急了，连连摇手："不，不，你怎么能指望我出55美元以上来买呢！"对方情急之下的谈话一下子泄露了自己的底牌。我方立即抓住时机追问一句："这么说您是愿意以55美元成交了？"外商只得说："可以考虑。"最后结果以55美元成交。

3.提问题的方法

巧妙的提问犹如投石问路。切中时机恰到好处的提问，往往能帮助你把握住客户的思想脉络。比如："先生，刚才我介绍了我们产品的情况，也许您有什么问题要问吧？"促使你的客户有所反应，掌握客户的思想动态。还可用假设句的形式，如："假如我们减少订货的数量呢？""假如我们买下你全部产品呢？""假如我们改变合约形式呢？"这种突然发问的假设句，常使你的客户措手不及，在无意之中流露出真情。

但不管用什么形式提问，提问必须适当，这当中的要点如下：

(1)提出的问题要得体，既有针对性又不使对方为难。以下的提问就是有欠妥当：王光英赴香港创办公司，一下飞机，一位香港的女记者就问他："你带了多少钱来？"幸亏王光英先生善于应对，答道："对女士不能问岁数，对男子不能问金钱。小姐，你认为呢？"这才打破僵局。虽然这不是谈判，但谈判中类似的不适当提问却屡见不鲜，这种提问不只毫无意义，而且还会把场面弄僵。所以对提问的内容、角度须慎加选择。

(2)提出问题的时机。问题就算提得好，但不合时机，也同样起不了作用。如在与客户谈判过程中，还未了解产品的性能、品质，就迫不及待地问："你们打算以多少钱出手？"显然是不合适的，只会让自己陷入被动挨打的局面。

(3)提问的表达方式。同样的意思，问话的表达方式不同，往往会有不同的效果。曾经有这么一个小故事，一个传教士问他的上司："我在祈祷的时候可以抽烟吗？"这个请求遭到了断然的拒绝。另一名传教士也去问这位上司："我在抽烟的时候可以祈祷吗？"然而这个请求获得许可。两位传教士提问的内容、目的是一样的，但由于提问的形式不同，得到的结果却完全不同。由此可见，怎样提高提问题的技巧，确实是值得研究的。

通过适当的方式了解、把握客户的情况，可以避免谈话过程中的主观性、盲目性，做到有的放矢。如果缺少这种必要的了解，那么谈话就会陷入僵局，谈判也就不可能获得成功。日本某公司的业务洽谈员有一次向东欧国家推销电器设备。他不厌其烦地向客户列举了产品的九项特点，条分缕析，客户频频点头赞同。洽谈员以为介绍富有成效，就对客户说："那么现在你可以告诉我准备订多少货了吧？" 出乎洽谈员的意料，客户说："我现在不想订货。"为什么这位洽谈员一无所获呢，原来对方正在担心这类产品在自己国内的销售情况呢。此时他最感兴趣的并非是产品的品质，但这位洽谈员对此毫无所知，搞不清情况，碰壁自然是难免的。

4.幽默的方法

在与客户交谈中一定要弄清对方的真实意图，但有些话又不便直说，这时你可用幽默风趣的语言进行试探，这样做既可不落人把柄，又可避免由此而可能造成的不快。前美国国务卿基辛格和前苏联外长葛罗米柯进行限制战略武器会谈时，美国代表团的复印机坏了，基辛格怀疑这是克格勃所为，但又不便明讲，便风趣地问葛罗米柯："我们把某些文件对着灯光，可否请它帮我们复印几份。"葛罗米柯深知基辛格的弦外之音，也用同样幽默的话答道："不幸得很，照相机是可以拍摄人，但无法拍摄文件。"两个人的谈话中没

有一个字谈到克格勃,但没有一字不是和克格勃有所关联。如果当时基辛格直接问;"这是不是克格勃搞的鬼?"这种直截了当的语气,对谈话的结局肯定有不少消极的影响,作为一名销售人员,在与客户交谈时要引以为鉴。

真诚地赞美他人

人际关系的顺畅是事业成功最关键的因素, 而赞美别人是处世交际最关键的课程,因此,如果你懂得如何去赞美别人,再加上你聪明的脑袋,还有脚踏实地的精神,就等于事业成功的一半,从很大意义上讲,学会赞美他人是事业成功的阶梯。

真诚的、发自内心的赞美可以搞好你的人际关系,使你在事业的道路上畅通无阻,赞美从一定意义上讲,是一种有效的感情投资,当然,有付出就会有回报。对于领导的赞美,能使领导心情愉悦,对你越发重视,对于同事的赞美,能够联络感情,增强团队精神,在合作中更加愉快。对于下属的赞美,能让你赢得下属的敬重,激发下属的工作热情和创造精神,从而更好地协助自己在事业上的发展。对自己生意伙伴的赞美则会赢得更多的合作机会,从而获取更多的利润。如果你是一个商人,学会赞美你的顾客,则会拥有更多的回头客。

一位精明的售衣商往往会说:"太太真是好眼光, 这是我们这里最新潮的款式,穿在太太身上,太太一定会更加漂亮。"几句话,这位太太肯定眉开眼笑,马上开包拿钱。美国的商界奇才鲍罗齐就曾说过:"赞美你的顾客比赞美你的商品更重要,因为让你的顾客高兴你就成功了一半。"

赞美对于你的家人、朋友同样重要,俗话说:"家和万事兴。"家庭和睦,则万事兴旺,作为父母,适当地赞美自己的孩子,可以使孩子更具有自尊心和自信心,可以沟通家长与孩子的感情;另外,朋友之间适当的赞美是必不可少的,朋友对于我们每一个人都是非常重要的,有人说:"没有朋友的生活等于死亡。"而朋友之间相互赞美是朋友产生的前提之一,因为既然成为朋友,就一定有双方相互欣赏的一面。

赞美别人既是压力又是动力,因为压力而产生动力。因为你赞美别人就

意味着你肯定了他人的优点与成绩,相对应的是,你逐渐意识到自己的缺点与不足,人只有不断地发现自己的缺点与不足,才能更好地完善自己,取得更大的进步。

某中学一个班上有两个同学同名同姓,其中一个成绩特别好,而另一个同学则成绩平平。一天,成绩一般的那个同学对成绩好的那个同学说:“我俩姓名一个样儿,而你的成绩却每次都高我一大截,我真是打心眼儿里佩服你。”后来这个成绩一般的同学果然变压力为动力,最终还考上了一所重点大学。

学会赞美别人,可以给你带来远见卓识,可以让你拥有宽广的胸怀,这些是一个人走向成功必备的性格和修养素质,同时,学会赞美别人,可以使你获得真挚的友情,可以有很好的人际关系,俗话说,朋友多了路好走,此路不通还可以走彼路。赞美他人还可以使自己产生压力感和紧迫感,从而成为进步的动力。如果你学会了赞美别人,你就拥有了开启成功之门的钥匙。

说服客户的10大有效策略

经营者说服客户的有效策略是什么呢?

1.注重感情

人是十分珍视感情的,在人与人的接触和交往中,感情的作用十分重要。在说服人的时候,首先要创造一种平和、温暖或是热情、诚恳的气氛。有人说,再雄辩的哲学家也不好说服不愿改变看法的人,唯一的手段是先使他的心变软,其道理就在这里。在说服对象抵触情绪比较重的情况下,先让他们发挥一下是对的。发挥不只是情绪的宣泄,而且可以让他们在原来的路上往前走得更远。这时,因为事情已经过火、过头,也因为走得越远,错误越容易暴露,他们自己便会意识到自己的错误。这样,自己就把自己说服了。

2.先顺后逆,先退后进

心理学有个“名片效应”,是说与人接触,先要向人家介绍自己的情况,让人家了解自己,取得信任。心理学还有个“自己人效应”,是说与人接触,要取得人家的信任,就应该先让人家认可你是他的“自己人”。我们采用这种先

顺后逆的说服方法，确实可以消除对方的对立情绪，拉近双方的心理距离，引出认同感。

当两个方面对立起来的时候，再在对立的观点、认识上说服，就很难收到效果了。但是，你转换一下思维的角度，取其可取之处、可扬之光加以肯定，先转化对方的心理和情绪，然后再进行理性说服，这就容易有效果了。

先退后进是说，要先按被说服者的思维线路和行为途径往前推，一直推到错误处，以此得出结论——此路不通。这样，站在对方的思想和行为的角度说理，就容易被接受。

3.激发动机

美国的门罗教授提出了一种激发动机的五步法。一是引起对方的注意。主要是要善于提出问题。二是明确你需要什么。把说服对象引到他自己的问题上。三是告诉你怎么解决。拿出具体的解决办法。四是指出两种前途。即是不同的两种结果。五是说明应采取的行动。这便是结论。这种方法实际上也是站在对方立场上，说服对方，是从对方的动机出发，先在动机上寻求一致点，再求同存异。

4.寻找沟通点

这即是如何引起对方注意、善于提出问题。实际上，无论在心理上、感情上，还是在生理上，我们都可以找到双方的共鸣之处，即沟通点。共同的爱好、兴趣，共同的性格、情感，共同的方向、理想，共同的行业、工作等等。这都是很好的沟通媒介。事情往往是这样的，对方哪怕是向我们这方迈过一小步，他们的立场、态度、认识，都会发生显著的变化。

5.归纳法

这是一种提供多种事实，让对方自己去分析、归纳的方法。对有对立情绪的人，采用只提出事实，不给结论的方法，容易被接受。

6.对比法

摆出正反两个方面的事实，让对方自己去判断是非曲直，或让他们跟着我们一起去判断对错。这也是一种好方法。

7.心理换位法

我们站到对方的位置上，或使对方站到我们的位置上。这样容易相互理解、体谅。有一句话："挤上车的人往往会改变态度"，这话是有道理的。

8.以大同求小同

在具体问题上发生分歧，把问题停留在具体问题上，事情往往不好解决。如果

把这个问题挪到相关的，如目标、理想，这样的高层次上，我们就容易找到共同点。自然，有共同点，又是大共同点，统一认识、看法，也就好办了。

9.利用兴奋点

就是利用人们最关心、关注，引起人们兴趣、兴奋的事情，把这些事情和我们要说的事情联系起来，以此激励、刺激人们的理性、心理，以便获得说服的效果。这需要我们开动脑筋，善于寻找那些确能使人兴奋的事情。

10.拿出权威的数字

心理学有个"权威性偏见"，是对权威产生的一种过分崇拜的评价性偏见。人们听到、看到权威的，往往是闪光的东西，并不了解它的另一面，所以会产生盲目性。问题是，人们并不很清楚这一点。你用权威的话说，人们就信服；你拿出权威的数字，人们就很少提出疑义。这样，在一定的条件下，适当引用权威的语言或材料，也能起到说服的作用。比如，"事故多发地段，请注意安全"和交警提醒您："这里一个月有 3 人死于车上"显然，后者的作用会大得多。

管理学上有一句名言："到用户那里五次，他就会购买。"这是说推销商品的。日常的说服也是这样，锲而不舍，不断谈心，或不断灌输，也会有收效的。不间断的工作，这既是一种表示，又是一种愿望，还是一种压力，一般人是很难抵御的。

顺着对方说话的生意经

在周末，许多青年男女伫立街头。他们中间有不少人是等待与情侣相会的，有两个擦鞋童，正高声叫喊着以招待顾客。

其中一个说："请坐，我为您擦擦皮鞋吧，又光又亮。"

另一个却说："约会前，请先擦一下皮鞋吧？"

结果，前一个擦鞋童摊前的顾客寥寥无几，而后一个擦鞋童的喊声却得到了意想不到的效果，一个个青年男女都纷纷让他擦鞋。

这究竟是什么原因呢？

我们听到第一个擦鞋童的话，尽管他的话礼貌、热情，并且附带着质量上的保证。但这与此刻青年男女们的心理差距甚远。因为，在黄昏时刻破费

钱财去“买”个“又光又亮”，显然没有多少必要。人们从这儿听出的印象是“为擦鞋而擦鞋”的意思。

而第二个擦鞋童的话，就与此刻男女青年们的心理非常吻合。“月上柳梢头，人约黄昏后”，在这充满温情的时刻，谁不愿意以干干净净、大大方方的形象出现在自己心爱的人面前？一句“约会前，请先擦一下皮鞋，”真是说到了青年男女的心坎上。可见，这位聪明的擦鞋童，正是传送着“为约会而擦鞋”的温情爱意。

一句“为约会而擦鞋”一下子抓住了顾客的心，因而大获成功。我们也可从中受到启发，注要研究对方心理，做到知己知彼，百战不殆。

比如，在知识高深、经验丰富的对手面前，不能自作聪明、虚张声势，尤其不能不懂装懂、显露浅薄，否则，就可能弄巧成拙。

再如，在刚愎自用、好大喜功的对手面前，不宜过多解释，而可以采用激将之法。

又如，在沉默寡言、疑神疑鬼的对手面前，越殷勤、越妥协，往往会引起越多的疑问、越多的戒备。因此，关键在于想方法启发对方讲话，以便摸清虚实，对症下药。态度也不妨强硬一点，用自己的自信来感染、同化对方，打消疑虑。

有一家皮革材料公司，专为皮革制造厂家提供皮革材料。一次，一位客户登门。几句寒暄之后，公司负责人发现这位客户实力雄厚，需要量很大。在交谈中又发现这位客户比较自负、性急。于是皮革材料公司通过客户观看样品的机会，适当而得体地夸奖他的经验与眼力，在最后的价格谈判中，先开每公尺 20 元，但接着加了一句：“您是行家，我们开的价是生意的常规，有虚头骗不了您。最后的定价您说了算，我们决无二话。”果然，客户在这种信任的赞誉声中，痛痛快快定了每公尺 15 元的价格（公司的进价是每公尺 12 元）。显然，这样的战术成功了，当然，关键还在于准确把握对方的性格及心理。

运用语言来处理反对意见

克鲁兹是一家车行的推销员，对于推销语言的成功运用独有心得，引语的使用给他的销售起到了画龙点睛的作用。

有一次，一对夫妇来车行看车，克鲁兹说："你们选中自己喜欢的车了吗？"他们说还需要考虑考虑，克鲁兹给出了一个比较好的答复："你们知道吗？我跟我太太也和你们两位一样。"

"一样，那怎么会呢？"这对夫妇说。

"在做决定前，我跟我太太也是常常需要商量半天。正因为这样，在做销售时，我愿意让顾客考虑，是因为我不喜欢我的顾客感受到被强迫。说实话，要是那样的话，我宁可不和你们做生意。请别误会，我真的很想同你们合作，但对我来说，更重要的是，你们能够在离开时有一种好心情、好感觉。"克鲁兹非常真诚地说。

"先生，我们很高兴你这么想。不错，我们从不向那种强求人的推销员购买任何东西。"那对夫妇说。

"讲得对，我很高兴听你们这样讲。我请求两位花点时间，好好想一想。"然后，克鲁兹就闭上嘴，坐到了椅子上。

几分钟过后，"先生，你不会介意吧？"那对夫妇中的一位对克鲁兹说，"我们没有想过现在就……"

"啊，真对不起。是的，是的，我懂您的意思，你们想私下商量，对吧？"克鲁兹连忙应声。

"是的，先生。"

"那好吧，你们谈吧。"克鲁兹回答说，"我去隔壁办公室打个电话，要是需要的话，请叫我一声。你们二位慢慢商量，不用急。"

当然，克鲁兹知道"想一想"的含义对他们来说不会仅仅是几分钟，他们原来打算的可能是好几天。10分钟后，克鲁兹回到了原办公室，若无其事地对他们说："我有一些好消息告诉二位，赶得早不如赶得巧，你们看中的那款热销车新货已经到了，你们真幸运！"就这样，克鲁兹又达成了一笔交易。

一条恰到好处的引语常常能够激励顾客做出购买决定。引用得及时，效果就会更突出，因为引语就像是一位仲裁员，促使顾客下定决心。当然，这种引语一定要符合你的观点。

收集和选择一些自己感到满意的引语，以备后用，是非常重要的。下面这些引语就传达了很好的信息。

"如果必须先克服所有可能出现的异议的话，那我们永远也别想当机立断。"

"不要等待，时间永远不会'正是时候'。从你站的地方开始行动，不管什

么方法,只要能用就行。当你朝着前方迈进的时候,自然就会找到更好的方法。"

"哪里缺乏想象与魄力,哪里的人们就会走向衰败灭亡……""第二天绝不会比前一天好到哪里去。"

"如果你了解所有真相,决策应该毫不费力。"

"千里之行,始于足下。"

"好的开端是成功的一半。"

引语会起到"名人名言"的效果,像是一张捕捉客户的网,欲擒故纵,使客户下定决心。

如何说服内行的人

高明的说服之法在于用你自己说服你自己。有时是用你的"自尊"与"虚荣"使你动心,甚至利用你的身份、地位,说服别人,引诱别人跟进。

公司来了一批外国客户,赵先生负责一部分接待工作。

吃过晚饭,赵先生带着客户约翰森逛夜市。他自己是从来不到这种地方的,觉得又吵又乱,而且卖的都不是什么高级货。

可是外国客户却坚持要来夜市,说上次来本市,印象最深刻的就是夜市。

为了生意,只好陪着来了。瞧!左一个地摊、右一个地摊,旁边还在炸臭豆腐,真奇怪,这老美居然不嫌吵、不嫌乱,好像觉得样样都新鲜……

"看!这边来了一位外国朋友!"

突然,听见不远处有人大喊,接着,一群人朝赵先生这边看过来,还让出一条人缝,后面正有个黑脸的大汉,朝着赵先生招手呢!

"来!来!来!远客请进。"

赵先生正想扭头走,约翰森居然愣头愣脑地过去了,他只好紧紧跟着。

黑脸的汉子眼睛一亮,朝赵先生上下一打量:

"瞧!还有位学者跟着,想必是位留学回来的博士。博士请看!"说着举起一架土里土气的照相机。

"您和这位外国朋友虽然从科学先进的国外回来,但是,保证没见过这

种超级傻瓜相机。它傻瓜,您聪明!”

四周哄起一片笑声。

“您看!这镜头有多大,一般傻瓜相机,镜头都小小一个;但是,好的相机都应该要大,对不对?”

赵先生没有回答。

“对不对?”大汉又喊了一声,把相机递到面前。赵先生想拉约翰森转身走,却见约翰森把相机接了过来,还问赵先生:“他在说什么?”

赵先生翻译了大汉的话。约翰森直点头。

就听那黑脸大汉大声说道:“对!外国朋友真厉害,尊姓大名?Your name please?”居然还冒出一句英文。

“约翰森!”约翰森真实在,乖乖地答道,又双手把相机递了回去。偏偏大汉没接好,相机“啪”的一声,掉在了地上,四周群众都被惊得哇地叫了出来。

却见大汉毫不在乎地把相机捡了起来,笑道:“没事!没事!”说着,啪!又一失手,相机再次掉在地上。

他又捡起来,拿给约翰森。约翰森脸部有点儿变色,大概认为自己闯了祸。

“有没有摔坏?”大汉问,“Broken?”

约翰森左看看、右看看,摇摇头。

“没坏!没坏!”大汉叫着把相机传给大家看,“瞧!不但镜头大,而且摔不坏。”然后,他转身面对赵先生说:“要是一般相机,早坏了,对不对?”

赵先生点了点头,他倒真有些诧异,也可以说是有点儿庆幸,这大汉没耍诈,故意砸了相机,好好敲约翰森一笔。

“内行!内行!”大汉一步跨上来,拍了拍赵先生的肩膀,又拍了拍约翰森,“两位想必是摄影专家,您家里有几架相机?两架?还是三架?”

赵先生一笑。

“四架!天哪,一定是摄影家,对不对?”大汉把相机交到赵先生手上,盯着赵先生的眼睛,做出很诚恳的表情:“请摄影家告诉我们,照相机是机身漂亮重要?还是镜头的解析度重要?”

“解析度。”赵先生看看相机,“你这个镜头解析度高吗?”

“内行!内行!”大汉向四周人群扫视了一圈,“碰到内行人了”。接着,他从口袋里掏出一叠照片,递给赵先生和约翰森:“请专家检查,是不是都在这儿拍的?对面卖灯的,左边卖臭豆腐的,还有这张,不是我吗?”说着抢过相机,咔嚓!一闪,给赵先生和约翰森拍了一张:“一会儿,各位朋友看看我给这

两位拍得怎么样,清楚不清楚?保证又快,又清楚。它傻瓜,您聪明!”

大家又都笑了起来,议论纷纷地传阅着照片。

“清楚吧!解析度高吧!这是日本镜头,台湾组装。”大汉又对着约翰森比了个手势,“您猜 how much?”

约翰森摇头。

“才 1000 块。”大汉像是非常吃惊一样叫道,“您信不信?才 1000 块。附带皮套、电池、背带,还有胶卷。”接着贴近约翰森,再对赵先生挤挤眼:“远道朋友和摄影专家,算 800,半卖半送。”

赵先生把照片又翻了翻,接着翻自己的口袋,递了 20 张百元钞票,大汉倒也真快,一人一袋,早装好了。再偷偷给赵先生塞回 400 块。

赵先生和客户两个人挤出人群,还听见大汉正在喊:“什么?被你们看见了,也要我算 800?好好好,800 就 800,只有在场的各位可以,见者有份,算结个缘!限量供应,卖完为止。”

便听一群人抢着喊:“我要一架!”

“我要两架!”

本来赵先生根本不需要相机,但是,他觉得大汉的推销手段真是高明,所以不由自主地掏了腰包。大汉始终都没说出照相机的优点,而是要赵先生和约翰森来答。

明明是“他教你答”,可是当你答出来的时候,他又会强调那因为你是专家,你说的真对。

化解争辩赢得生意

伍德在一家百货公司买了一套西服,结果那套西服使他非常失望,上衣褪色,把他的衬衣领子都染黑了。

伍德拿着那套西服去找售货员,售货员反唇相讥道:“这种西服我们已经卖出好几千套了,我们可是第一次听到有人来提意见。”售货员那咄咄逼人的口气似乎在说:“你说谎,你以为这样就可以赖在我们头上吗?我倒要给你点颜色看看。”

在争吵达到白热化程度时,另一名售货员插嘴说:“凡是黑色的西装开

始都会褪点颜色，这是没有办法的事，问题不在于这种价格的西装，而出在染料上。"这位售货员似乎在暗示伍德，他买的只是二等货。伍德气极了，就在这时，这个部门的经理走了过来，经理在了解事情的原委后，站在伍德的立场与两位售货员争论，这是伍德始料不及的。

当经理问："您要我怎么处理这套衣服呢？我一定尽力满足您的要求。"

仅在几分钟前还铁了心要退货的伍德答道："我只是想听听您的意见，褪色是不是暂时的？是否有什么补救办法？"

经理和颜悦色地说："您再试穿一个星期，如果到那时还不能令您满意，您就把它拿回来，我们一定给您换一件满意的。给您带来这一不便我们非常抱歉。"

伍德走出商店时已没有了丝毫怨气，一星期后那套衣服再没出什么毛病。

有人说，"每一场辩论的结果十有八九都是双方比以前更加坚信自己有百分之百的理由。"的确如此，倘若那位经理也跟伍德争辩，这样做的结果，只能是使伍德更加固执、更加难以说服。

推销员在同顾客进行争辩时，不仅赢了推销不出去东西，输了同样也不能成功推销。因此，对于推销员而言，最好的办法就是不同顾客进行争论。

约瑟夫·艾利森是威斯汀豪斯电器公司的推销员，他费了很大的劲才向一家大工厂销售了几台发动机。三个星期后，他再度前往那家工厂推销。艾利森本以为对方会再向他购买几台的，不曾想，那位总工程师一见到他，就甩过一句话来——"艾利森，我不能再从你那儿买发动机了，你们公司的发动机太不理想了！"

艾利森惊诧地问："为什么？"

"因为你们的发动机太烫了，烫得连手都不敢碰一下。"

艾利森知道同对方争辩是没有任何益处的，于是连忙说："史宾斯先生，我完全同意您的意见，如果发动机发热过高。别说买，还应该退货，是吗？"

"是的。"总工程师答道。

"自然，发动机是发热的，但您当然不希望它的热度超过全国电工协会规定的标准，不对吗？"

"是的。"总工程师又答道。

"按标准，发动机可以比室内温度高 72 华氏度，对吗？"

"是的。但你的产品却比这高出很多。"

艾利森没有争辩，只是问道："你们车间的温度是多少？"

"大约75华氏度。"

艾利森继续说:"车间是75华氏度,加上应有的72华氏度,一共是147华氏度。您要是把手放在147华氏度的热水龙头上也是会烫手的吗?"

总工程师不得不再一次点头称是。

"好了,以后您不要用手去摸发动机了。放心,那完全是正常的。"

结果,艾利森又做成了近3500美元的生意。

艾利森后来对他的同行说:"我费了多年的工夫,在生意上损失了无数的钱财后才最终懂得,争辩是划不来的。而同别人易位相处来看问题,想法让别人讲出'是的',则能获得更多的好处,也有意义得多。"

普通人的争论中没有赢家,商业合作的双方争论更不会有赢家,而失去的将不只是一次合作机会。所以,要记住,始终使用柔和的语言是取得胜利的武器。

激将法达成买卖

俗语说"请将不如激将",这是用来引发别人在不愿表态、讲话时讲出话来的一种有效方法,可借以打开对方的"话匣子"。其实,在影视剧排练场上,导演经常以这一方法来激励演员在真恨、真悲、真哭的情境中说出话来。在外交、商务谈判中也不乏用这种方法,以一语刺激对方做出有利于己方的反应。激励法可分为反语式激励法、贬低式激励法、及彼式激励法三种主要类型,在商务谈判时使用这一种方法往往能起到"请君入瓮"的效果。

1. 反语式激励法

反语式激励法是以正话反讲,用故意扭曲的反语信息和反激的语气表述自己的观点,以激起对方发言表态,达到预期目标的方法。例如,下面是一家中外合资公司的总裁与一家乡镇企业厂长洽谈时的情景。

厂长:总裁先生赢利的魄力,的确比我们这些乡下佬大得多,简直是一个大如牯牛,一个小如毫毛。这么大的魄力,虽然让我们佩服,但我们实在不敢奉陪,只能收回土地,停止合作。

总裁:好吧,我再让利一成!

厂长:不行,按我方投资比例,应当让利两成。

总裁:行,本公司原则上同意……

上例中，厂长不说对方“黑心贪利”，而说反语“魄力大”，又以“不敢奉陪”的“哀兵”战术以退为攻，激迫对方就范入瓮。

2. 及彼式激励法

及彼式激励法是以一种推己及人、将心比心的心理激励法，促使对方做角色对换，同意己方的观点。

一位女公关人员负责陪同一位澳门华侨公司女经理在上海参观游览，上司关照这位女公关人员，要设法回请款待一次女经理。结果，在参观游览城隍庙时，这位公关小姐向华侨女经理两次询问：“夫人，肚子饿吗？”华侨女经理都客气地摇摇头，后来，出了城隍庙，经过“老饭店”，公关小姐眼看女经理就要登车回宾馆就餐了，于是她换了一种说法：

“夫人，早上出来，怕您等我，我未来得及吃早饭，只吃了两块饼干就来接您了，现在我倒饿了，请您陪我吃点好吗？”

华侨女经理听了，欣然点头。于是二人步入“老饭店”……

推己及人，将心比心，可以使对方迫不得已，乖乖落入你的圈套。

3. 贬低式激励法

这是说话人善意贬低他人，促使对方妥协的言语激励方法。例如：晚餐的联谊舞会上，一位女宾邀请某中年男经理跳舞，对方以我“不会跳”或“跳不好”来推托，于是女宾就说：“哪是不会跳，您八成是‘妻管严’，怕回家被太太知道挨整吧？”对方被贬受激，哈哈大笑，终于迈出舞步。

某厂改革人事制度，招聘车间主任，工人们都希望一位年轻有为的技术员受聘，可这位技术员就是犹豫不决。一位老工人冲着他说：“我说你啊，厂里花了上万元送你上大学，学了一手本领，连个车间主任都不敢当，真是‘窝囊废’！”结果这个技术员一激之下，终于揭榜出任了车间主任，果然不负众望。后来，他在一次授奖表彰大会上谈体会时说：“厂里出钱培养我，车间广大工人师傅信任我，我怎么能甘当一个‘窝囊废’呢！”

在生意场上，激励法可使对方顺着你的思路走。

用语言激发顾客的购买欲望

一般说来，潜在顾客采取购买行动的基本前提是充分了解商品所带来的基本利益。没有对商品功能特点的了解,潜在顾客不会采取购买行动。推销人员运用有效的语言艺术,不仅可以把有关商品的信息传递给潜在顾客,唤起其消费需求,而且可以使信息传递过程更加生动新颖、更有针对性,从而增强信息刺激的力度,加速购买意图转化为购买行动的过程。潜在顾客不是因为推销员的花言巧语才购买商品，但推销员有效的语言艺术推动着顾客满足需求的过程。

在某公司举办的化妆品展销会上，几位年轻的营销人员用十分专业的术语详细地向消费者介绍了公司产品原料、配方、性能、使用方法,给人以业务精通的印象。他们在回答消费者提出的各种问题时表现出的反应快,对答如流,既彬彬有礼又幽默风趣的谈吐,更给人留下了难忘的印象。

消费者问:“你们的产品真的像广告上说的那样好吗?”一位营销人员立即答道:“您试过之后的感觉会比广告上说得还好。”

消费者又问:“如果买回去,用过以后感觉不那么好怎么办?”另一位营销人员笑着说:“那我们也会感谢您曾给予的关注。”

这次展销会获得很大成功,不仅产品销量超过往次,更重要的是产品品牌的知名度大大提高。在公司召开的总结会上,公司经理特别强调,是营销人员语言训练有素促成了这次展销活动。他要求公司全体人员应该像营销人员那样,注重自己与顾客的说话方式。

一幕戏剧,人看过就完了,心里引不起什么感想,这种只有叫人看一遍,没有叫人看第二遍的价值的戏剧,这便是无价值的戏剧。

现在,请你先来读下面的一篇文章。

“大多数的液体,都是用‘品脱’、‘夸尔’、‘加仑”或‘桶’来计算容量的。比如我们通常说的几夸尔酒,几加仑牛乳,几桶糖浆等等。我们遇到了新发现的一处油井,我们称它的产量,也只是每天多少桶而已。可是有一种液体,制造量和消费量是那般的巨大,所以用以计量的单位竟用‘吨’。这种液体的名称,便叫做‘硫酸’。

“在我们日常生活中，硫酸在很多方面和你我发生着关系。如果没有硫酸，你的汽车就要停止，你只好回到老牛破车的生活；因为煤油和汽油的提炼是要用大量的硫酸的。使你的办公室光明照耀，使你的餐室在晚上亮如白昼，使你在晚上走进寝室而不致撞痛额角，这就要靠电灯。然而电灯没有硫酸也是不行的。

“你在早晨起了床，就要放水洗脸，去扭开那镀银的水龙头，它的制造，中间就含有硫酸的成分在内。就是珐琅质的脸盆，制造的时候也是需要硫酸的。你使用的肥皂，制造的时候也是需要硫酸的。你所用的毛巾，在没有和你会面之前，已经先和硫酸会过面了……

“你在房间里穿戴好了，于是走出房间，到餐室里去用餐。你使用的杯子和碟子，如果不是纯白的，上面的光彩，都得有硫酸才能染成，因为它是用来做镀金或制造其他的装饰颜料的。你吃西餐，就得使用汤匙和刀、叉，可是，这些东西，如果是镀银的，那也都是经过了硫酸的作用的。

“你吃的面包和饼干，制造的原料是麦子，这麦子的长大，差不多是靠硫酸肥料的，而硫酸肥料的制造，也是有赖于硫酸的。要是你用荞麦来做饼和糖浆，你的糖浆也是需要硫酸的。

“照这样看来，经过了一整天，硫酸在各方面都和你发生着关系。你不论走到了什么地方，终不能逃脱了它的影响。没有了硫酸，我们既不能作战，也不能和平地居住。因为硫酸与我们人类有着这样重大的关系，所以我们就不应该对它一点也不熟识，因为大家对它都不大熟识，所以我就在这里介绍一下。”

上面是告诉大家硫酸和我们人类的关系的。我们读了这篇文章，或是听了人家这样的讲述，自然，我们不论到了什么地方，脑海里都有着一个硫酸的印象，我们不论遇到什么东西，自然会回味和硫酸的关系了。

每一个人，都有着他的私心。他们所感兴趣的，主要的还是在于他们自己。铁道应不应该归国家？像这种巨大的问题，并不能引起大家的注意。自己怎样可以上进？怎样可以获取最大的薪金？怎样可以找到职业？怎样可以保持健康？怎样置备产业？这些问题，似乎永远受到一般人的欢迎的。我们对人家讲述某企业家的成功史，某人怎样去克服他的困难，这种问题，听过之后，谁都会对自己回忆一下：我过去有没有这样的情形？我将来会怎样？所以，我们与人谈话，还是要抓住对方的心理，否则尽管你说着，人家并不一定句句入耳，你讲过之后，所讲的是些什么，人家也就早已忘掉了。

不过，你一面要抓住对方的心理，同时也不要忘记你的立场。

在推销活动中，语言艺术的优劣，确实能带来推销效果的巨大差异。下面的案例可以说明这一问题。

美国新泽西州一对老夫妇准备卖掉他们的住房。他们委托一家房地产经纪商承销。这家房地产经纪商请老夫妇出钱在报纸上刊登了一条广告。广告的内容很简短："出售住宅一套，有六个房间，壁炉、车库、浴室一应俱全，交通十分方便。"

广告刊出一个月无人问津。老夫妇又登了一次广告，这次他亲自拟写广告词："住在这所房子里，我们感到非常幸福。只是由于两个卧室不够用，我们才决定搬家。如果您喜欢在春天呼吸湿润新鲜的空气；如果您喜欢夏天庭院里绿树成荫；如果您喜欢在秋天一边欣赏音乐一边透过宽敞的落地窗极目远望；如果您喜欢在冬天的傍晚全家人守着温暖的壁炉喝咖啡时的气氛，那么请您购买我们这所房子。我们也只想把房子卖给这样的人。"广告登出不到一个星期，他们就搬家了。

上例告诉我们，优秀的推销语言才能起到刺激购买欲望的作用。所以，若想取得优异的业绩，推销员必须在语言上下一番工夫。

诱导顾客说出自己的喜好

刘先生是一家天然食品公司的推销员。一天，他还是一如往常，把芦荟精的功能、效用告诉一位陌生的顾客，对方同样没有兴趣。刘先生自己嘀咕："今天又无功而返了。"当刘先生正准备向对方告辞时，突然看到阳台上摆着一盆美丽的盆栽，里面种着紫色的植物。刘先生于是请教对方说："好漂亮的盆栽啊！平常似乎很少见到。"

"确实很罕见。这种植物叫嘉德里亚，属于兰花的一种。它的美，在于那种优雅的风情。"陌生人从容地解释道。

"的确如此。会不会很贵呢？"刘先生接着问道。

"很昂贵。这盆盆栽就要 800 元呢！"陌生人从容地接着说。

"什么？800 元？"刘先生故作惊讶地问道。

刘先生心里想："芦荟精也是 800 元，大概有希望成交。"于是慢慢把话

题转入重点："每天都要浇水吗？"

"是的，每天都要很细心地养育。"

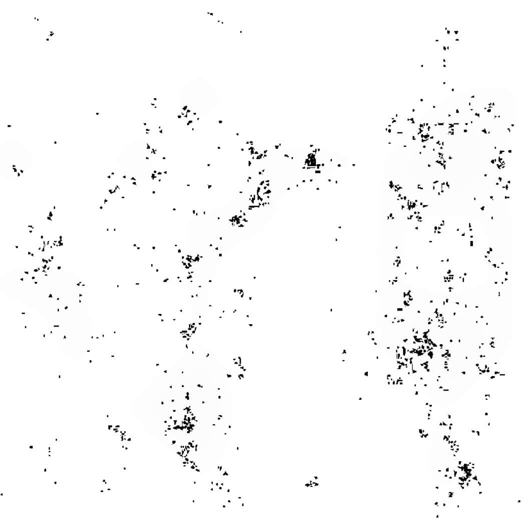
"那么，这盆花也算是家中的一分子喽？"这位家庭主妇觉得刘先生真是有心人，于是开始倾囊传授所有关于兰花的学问，而刘先生也聚精会神地听。

过了一会儿，刘先生很自然地把刚才心里所想的事情提出来："太太，您这么喜欢兰花，您一定对植物很有研究，您是一个高雅的人。同时您肯定也知道植物带给人类的种种好处，带给您温馨、健康和喜悦。我们的天然食品正是从植物里提取的精华，是纯粹的绿色食品。太太，今天就当作买一盆兰花把天然食品买下来吧！"结果对方竟爽快地答应下来。她一边打开钱包，一边还说道："即使是我丈夫，也不愿听我唠唠叨叨讲这么多；而你却愿意听我说，甚至能够理解我这番话。希望改天再来听我谈兰花，好吗？"

这一结果出人意料，但并非在情理之外。实际上，只要你善于以话语诱导陌生人，你要办的事情往往会柳暗花明，甚至在你毫无思想准备的情况下骤然成功。

七、恋爱口才





含而不露地表达爱意

马克思曾经说过,“在我看来,真正的爱情,是表现在恋人对他的偶像采取含蓄、谦恭甚至羞涩的态度。”含而不露的表白方式是指用不包含“爱”的语言,表达爱的情感。这种方式适合于双方早已认识,有了较多的了解,而且双方又都是具备一定教养的人。这种方式发出的信息比较模糊,不至于对方一拒绝就无法挽回。即使被拒绝,也不至于使双方都十分尴尬。

马克思在向与他青梅竹马,从小一起长大的燕妮表达自己的爱情,提出求婚时说:

“我已爱上一个人,决定向她提出求婚……”

此刻,一直深爱着马克思的燕妮心里急了,她问:“你能告诉我,你所选择的恋人是谁?”

“可以。”马克思一面回答,一面将一个小方盒递给了燕妮,并接着说:“在里边,等我离开后,你打开它,便会知道。”

马克思走后,燕妮怀着忐忑不安的心情,小心翼翼地打开小盒子,里面只有一面镜子,镜中照出了燕妮自己美丽的容貌,燕妮顿时恍然大悟。

马克思向燕妮表达爱情的方式可谓是经典之作。无独有偶,在中国古代也有这样的故事,那就是大家所熟知的梁祝的故事。祝英台回家,梁山伯十八里相送。走到湖边,英台望着水中的两只戏水鸳鸯,对梁山伯说:“梁兄,你看那水中的鸳鸯,你我就好比那一对戏水的鸳鸯……”

此处,祝英台借助水中鸳鸯形象,含而不露地表达了自己对梁山伯的爱意。只可惜梁山伯是个“木头疙瘩”,白白浪费了祝英台的一片苦心,直到见到英台身着女装,才恍然明白。

现在的年轻人尽管崇尚率真和自由，但在表达爱意的时候，也往往都会选择含蓄的表达方式，发明了不少的“新花样”。

1. 找借口创造机会表达爱意

某高校，男同学小丁暗恋上了一同上课的外系女生晓晓。虽然一起上课，但没有说话的机会。眼见课程就要结束，以后再没有一起上课的机会了，可又不想就此放弃，失去大好机会。终于在最后一节课下课的时候，小丁趁晓晓周围没有其他同学，跑过去对晓晓说：“同学，我见你也经常到×号教学楼上自习，以后我们可以一起上自习吗？”晓晓看着红头涨脸的小丁，马上明白了他的意思，犹豫了一会儿，终于点头。以后两人经常一起上自习，出双入对。毕业以后，两个人一起“孔雀东南飞”了。

因为是第一次同晓晓说话，小丁不敢贸然表达自己的爱意，于是就找了以后一起上自习的借口，为自己创造机会。聪明的晓晓自然明白小丁这句话背后的潜台词就是“我们可以做朋友吗”。这样的表达比起那些直白的诸如“你能做我的女朋友吗”之类的表达要高明得多。既不会让女生感到害羞，又无伤自己的面子，即使遭到拒绝，也无伤大雅。

2. 借物传情

小伙子阿强和姑娘娇阳交往已久，可因为双方都很腼腆，谁都不好意思先把这层窗户纸捅破。偏偏娇阳又十分优秀，追慕者极多，阿强心里着急，却又不知该如何表达。情人节快到了，阿强终于想出了办法。他到礼品店选了件小礼物，又买了张贺卡，签上名字，送给娇阳。娇阳拆开盒子一看，原来是一颗银质的被分成两半儿的“心”。娇阳拿起两半儿“心”拼到一起，竟听到“心”中传出话语来：“Darling，I love you！”(亲爱的，我爱你)这时，娇阳的电话铃响了，电话是阿强打来的，他对娇阳说：“听见我的心对你说的话了吗？好久了，我一直想对你说，今天终于说出来了，你能接受我吗？”故事的结局当然是十分浪漫，阿强在情人节赢得了娇阳的芳心，也为自己赢得了幸福。

3. 手机短信，传达爱意

现代是信息的时代，各种通信手段层出不穷。手机以其方便快捷的优点，逐渐成为人们主要的通信手段。随之而来的许多年轻人发现手机短信息是一种表达感情的好方式：一是现在的手机短信容量都很大，足以输入一篇小型情书；二是，手机短信的保密性较好，一般来说，交流的内容只有恋爱的双方知道，他人无从知晓，而且可以很方便地将其删除；三是较之传统的交流方式，手机短信的快捷性是其他传统交流方式所无法比拟的。用手机短信

表达爱意的内容很多，诸如：我爱你，好想你……等平时说出来让人感觉有些肉麻的话语，通过手机短信的形式传送给对方，对方不仅不会感到肉麻，而且心里还会美滋滋的。

此外，那些关怀备至、体贴入微的话语，也可以通过手机短信传递给你的爱人。因此，时下手机短信已经成为很多情侣之间传达爱意的不可或缺的方式。

初次见面谈什么

交谈是人与人之间传递思想、交流情感的最基本手段。如果人不善言辞，不会交谈，很难想象能在社会这个广阔的舞台上演好自己的角色。而初恋的第一次交谈，却需要配以艺术的感染力。

有许多青年男女往往一见钟情。一见钟情，顾名思义是恋爱双方的直觉感官产生的，是由对方的形象、印象决定的，例如外貌、风度、言谈等，使男女双方的钟情发生在一见之初。

大凡"一见钟情"的恋人，当触及"真爱"时，总是这样表述：我好像被你深深地吸引住了；我或许爱上了你；你是我接触的女性中唯一吸住了我的心的人；你真的很可爱，只是这时间过得太快了，明天我……

青年男女是很容易"变"友情为恋情。对于这样形式的恋人，不能去谈他们"第一次交谈"了，只能说：在经历了初识至普通朋友的漫长过程中，随着时间，随着年龄，随着互相了解和感情的加深，逐渐发展到恋情，并首次坦陈萌芽了的爱情，启开对方的心扉时，才可以称为"第一次"。

有些男女属于性格内向、忠厚老实且不善言语的人。在赴约相见的时候，无论男方或女方，都要克制忐忑不安的心境，用不着羞答答，"犹抱琵琶半遮面"，更不应该木讷寡言，吞吞吐吐，而要落落大方，主动交谈。可以谈天气、谈周围环境、谈所见所闻，然后可言归正传，谈年龄、谈文化程度、谈工作、谈性格、谈嗜好、谈家庭情况、谈社会关系等。对于是非性的话题，可以谈清楚一些，有利于双方的了解，以免将来产生误会。对于心灵深处、情感方面的表白，可含蓄、委婉、曲折些——这毕竟是"第一次交谈"，留点悬念或许下次交谈时易于"畅谈"。值得注意的是，交谈的双方，都必须注意以适宜对

方理解、接受能力为基础,不然你的“高谈”对方一知半解,可能会造成误解。

毋庸置疑,所谓第一次同恋人怎样进行交谈,并非有什么模式。因为人的性情不同,文化修养不同,气质不同,职业不同,爱好不同,追求不同,他们的表达方式、言谈内容都会不尽相同。但是,根据人的共同规律,可以总体列出一个“大纲”:在理想上要谈得远大些、但又不应偏离现实太远;在感情上要丰富些,情真意切些;在情态上要表现出诚恳、稳重;在情爱的流露上要含蓄;在学识上要表现得渊博……当然,谈恋爱是门高深的学问,更是一门学无止境的艺术,恋爱本身又是多种因素的总和。

倾听是人的生理机能。倾听又是人获知、感受、领悟的精神劳动,使倾听者达到艺术的享受,是你交谈成功的秘诀。美国作家马克·吐温说:“给予人适当的赞扬,尽量使聆听者在愉悦中快乐,是你说话的魅力所在。”

如何与喜欢的人交谈

当喜欢的人出现在眼前时,心就扑通扑通地跳。自己想说点什么,但想到“这么一说,会不会被嘲笑呢?”就一直沉默寡言,不知不觉陷入很难为情的窘境。

好容易得到的机会就这样连朋友的关系也培养不成了。在心上总惦记着这回事,大概没有掌握巧妙说话的窍门吧。

1.坦率地说出想说的话

包括在喜欢的人面前,假如说还没有找到想说的话,那依然是一个自尊心的问题。如果一说话,就是说些对方关心或爱听的话题及有趣的话题,那么当提不出什么话题时,自己就会精神紧张。

但是,站在对方的立场想想看,又会怎样呢?以学者自居,说些很难懂的话时,不但会让人感到讨厌(即使说些好像刚从哪里听到的插科打诨的话),也会使人扫兴。与其这样,倒不如用自己的语言,坦率地按自己想的去说,这样的人按理说更具有魅力。最好是不装腔作势地表述自己认为好的、感兴趣的事情。

2.述说对方的优点

如果怎么也找不出话题时,那就找一个好方法:毕竟是自己喜欢的人。所以对方的魅力或优点,会立刻浮现在自己的脑海中,这样,用不加修饰的

语言,传递过去试试看,对方一定会高兴。

对于漂亮的人,就说真漂亮;有才华的人,就说有才华,这是很正常的。虽然看法不一致,要是出了名的优秀人物的话,那就用不着赞扬了。能正确看待自己,不管什么时候也高兴的,在自己的同伴中会更有亲近感。

3.措辞客气些

如果说话时可以装模作样,那么故意用粗暴的语言,或者用带“小姐”的语言称呼,或是用自来熟式的语言说话,都是不允许的,特别是男性,更要谨慎使用低下谦逊的语言,女性也不要常说“撒谎”、“讨厌死了”的话。虽然没有必要故作文雅,但与异性朋友说话时,最好还是注意恭敬点好。

4.真诚地表示感谢

面对他人的帮助,通常应该表示感谢。致答谢辞应较颂辞更短,不过先有准备有好处。假使事前预知自己要受奖,那么听了人家的颁奖辞,应不至于茫然无措,无以作答。

只是含糊地说些“感谢各位”、“一生中的大日子”和“我曾经历的最美好的事情”等,并不能算顶好的。这里,也如颁奖辞一样,藏着夸张的危险。“最大的日子”和“最美好的事情”,涵盖太广,用比较中庸温和的语言来表达自己真心的感激会较好。建议采取下面一套公式来进行表达:(1)向听众真心诚意地说“谢谢各位”;(2)将功劳归于曾协助过你的人,你的同事、你的雇主、朋友或家人。(3)叙说奖品或奖状对你的意义。若是包起来的,打开它,展示它。告诉听众奖品多么有用、多么美丽,以及我将如何使用它。(4)再度真诚地表示感谢,然后便结束。

如何向对方提出约会

一见钟情的双方向对方提出约会是件令人高兴的事, 但如果双方是第一次会面,而又是通过第三者介绍才知道对方并愿意接触的话,那么,这样的约会,可以由介绍人分别征求双方的意见后,确定下时间、地点,双方按时按址赴约即可。

在有些人的观念中,认为主动约会的一方,会有失身价,今后在恋爱过程中会被动。这样的想法是既幼稚而又有害的。男女双方,都可以主动提出

约会。尤其是男方,在这方面更应表现出一种主动的精神和姿态。

不过,提出约会时,应注意:1.无论是用电话、书信,还是口头等方式约对方会面,都不能以命令或生硬的口吻和态度,“逼使”对方同意;而应以温和的商量的口气,协商行事。2.选择时间地点,要充分考虑对方的赴约是否方便,最好是在商量时,让对方提出意见,以她的方案为主。如果对方提不出具体意见,则可以提出自己的想法,经对方同意后再作决定。3.约会的时间地点一经确定,没有十分特殊的情况,双方都不能失约,不能迟到,更不可事先不通知对方,便单方面改变时间地点。这样做既不礼貌,也会使对方久等失望而产生情绪和误会。4.因交通不便或交通工具出了故障,或其他客观原因而迟到的一方,应主动向对方表示歉意,并说明原因,请对方谅解。同时,先到的一方,对于对方因无法解决的困难而失约或迟到,也应予以充分的体谅和安慰。不可表示怒意,更不可使性子,一句话不说便丢下对方扬长而去,这样做的结果,即使不是吹灯散伙,也会在双方心中留下阴影。可以预先把困难想得周全一些,并在时间上留有余地,不可限得过死,以免因意外情况而无法准点赴约。如果约会是去看电影或戏剧、体育比赛等,则双方都应提前到达,不可延误。一方延误,既会使对方等得焦急不安,又会因进场较晚而影响他人,显得不礼貌。

第一次约会,态度和所谈的内容,也应注意。一般来讲,有原则必须遵守:1.真诚、坦率。对对方希望了解的情况和提出的几点问题,如实地介绍和回答。有一说一,有二说二,既不能有意隐瞒,更不能说谎欺骗。2.无论是谁主动提出约会,无论是谁在追求谁,在约会谈话时,都不可表现出洋洋得意之态,或以开玩笑的方式贬人褒己。要尊重对方,谦虚礼貌。在实在谈不下去,想尽早离开时,也应先征得对方同意,不可以任何方式不辞而别。3.交谈的内容尽可能广泛些,除了解对方的一些基本情况,还可找一些题目,交换看法,从中试探对方的观念、水平、兴趣以及对生活、对人生、对艺术等的态度与鉴赏能力。第一次交谈,最好不直接问及对方的家庭财产以及对方以往的恋爱史等。4.考虑到各人性格上的差异,不可要求对方第一次见面时便滔滔不绝,同时,自己也不可毫不观察对方的反应,而大唱独角戏。要善于掌握分寸,善于寻找题目,善于诱发对方谈话的兴趣。

如何表达你的爱意

女孩是矜持的，所以，温柔的微笑是感动女孩的最基本技巧。

刚接触的女孩，总喜欢装出冷若冰霜的样子，让人觉得难以接近。即使她喜欢你，也会装出满不在乎的样子。

如果你想接近她，就要融化她的冷漠，用你的温柔，去将她心中冰一般的冷漠融化，这样你才能赢得她的芳心，否则你永远摸不透她的心。

女孩对于温柔又值得信赖的男孩，几乎是毫无反感的。女孩在生活中，常常会碰到一些讨厌又不如意的事。在复杂的令人应接不暇的人际关系中，女孩希望别人关心她，她会感动于一个男子的体贴和温柔。

温柔的微笑使女孩觉得亲切，使她对你有一种绝对的信赖。

这时，便需要你能够恰当适时地表达自己的爱意。因为爱情不是一个简单的游戏，它需要你用语言去强化它，用行动去激发它，用心去表达，靠心去传递。所以，表达是你的必要途径。

究竟怎样表达你的爱意呢？

马克思在知道保尔·拉法格正在热烈地追求自己的次女劳拉的时候，他便给拉法格写了一封信。在这封著名的信笺里，马克思道出了一段精彩的爱情理论：

"如果你想继续维持您和我女儿的关系，您就应当放弃您的那一套求爱方式。……即使她同您正式订了婚，您也不应当忘记，是浪费时间的事。过分的亲密很不合适，因为一对恋人在长时期内住在一个城市里，这就必然会有许多严峻的考验和苦恼……

在我看来，真正的爱情是表现在恋人对他的偶像采取含蓄、谦恭甚至羞涩的态度，而绝不是表现在随意流露热情和过早的亲昵。"

马克思对拉法格讲的这段话，依然适合现在的青年们。

是的，"随意流露热情"、"过早的亲昵" 只能把爱这条长丝搅成一团糟。暂时的满足，一时的快感，只能把你的形象压缩，只能降低你在你心上人心中的地位，其结果，可想而知，更别奢谈什么接受你的爱意，再别大讲什么对你的表达做出令人血管膨胀、两颊生潮的反应了。这一切的错就在于你不善

于表达自己,不知道如何走进一座幽深的城堡。凭自己的主观臆想,单方面的考虑,只能让你远离这座城堡。

当然,爱意的表达方式不是单一的,就像鲜花的颜色不是一种,而是万紫千红,道路的情况不是一种,而是长短直曲。关键在于真正有效地打动对方。所以说,表达爱意要针对不同的对象采取不同的方式,正所谓"八仙过海,各显神通"。

初恋中女性的礼仪

所谓男友,是爱情尚末确定,需要加深了解的男人。如果男友不是爱情成熟的恋人,那么和男友应该怎样相处呢?且提出十点来说明。

1.当他在人家面前或单独对你赞美时,你应该微笑表示谢意。这是最含蓄也最有礼貌的。

2.他在人家面前或单独对你谈天说地,所谈的话,忽然触及你的弱点,不管他有意无意,你应不以为然,场面便很轻松,既不开罪于人,也不令人难过,人家会觉得你很有度量,很有修养,敬你而不笑你。假若你看出男友是故意的,那么,以后尽可能避免和他见面与出游;如果他言出无心,他则会忏悔,他对你的宽宏大量,也会敬重不已。

3.他高谈阔论说大话,显然吹牛。你固不可助长气焰,也不可揭穿牛皮。最好以欣赏的态度听之。更重要的是:你要让对方知道,你愿意听他所说的话。

4.他约会逾时,甚至失约,后来见面,不要加以责备,而是婉转问他逾时失约的缘故比较好。若一字不提,他以为你不当一回事;若表示不高兴或加以责备,则令他难过。至于劝告也可不必,如他对你有心,不劝也会改过;若无心,劝也徒然。

5.他请你上餐馆吃饭,请你点菜。只有你们两人,没有他客,如你不点,他会觉得难办;如你点价钱最便宜的,他会不安。因此,还是你点一个中等的,问他喜欢不喜欢,然后请他再点一个,他一定高兴。

6.他指着百货公司或时装店,说要送礼物给你。你不愿意接受,不妨说"妈妈不许我接受男友的礼物",这样比较婉转。

7.两个男友陪你同行,那么你在路上应走在他们中间才有礼貌。

8.步行途中,他牵你的手,甚至揽着你的腰,你虽爱他,但怕被人看见,于是你轻轻笑道:“人家看见不好意思。”或说:“我们也许有一天要这样,却不是现在,暂时把手放下吧!”这样他易信服。

9.你对他认识尚浅,爱情未定,他求吻,你不妨说:“待我们认识较深的时候吧!”

10.晚上,他送你回家,到了门口,你最好说:“谢谢你,再见。”给吻固不宜,飞吻也不端庄,请他进屋里坐,天晚了也不好。

男孩子在天性上,一般是比较沉默寡言的,他们并不怎样擅长用语言将他们的感受说出来,而且他们要做社交活动时,会感觉非常不舒服,浑身不自在,这点你们要了解。因此,打开话匣子的任务,就不能完全寄望在他们身上,而是在你的身上了。

那你该怎样主动和他们谈话呢?

首先,你的态度要大方得体,“扭扭捏捏”只能使你显得小气。

1.你该使他感到轻松。用一个友善的微笑欢迎他,是很有帮助的。双方自我介绍后,可以对他说些简单的话,说话的时候要很自然地用眼睛看着他。说话要缓慢从容,不要太急促,显得紧张或局促不安,否则一定也会造成他的不安与紧张。

2.找些男孩子普遍爱好的事物作为谈话题材。譬如,球类、音乐会、电影等,都能维持你们继续交谈的局面。

3.男孩子喜欢那些使他们感兴趣的女孩。有什么关于自己的新事情可以告诉他的吗?譬如,上个星期的考试或音乐比赛,你到过什么地方度假,度假时发生的趣事不正是谈话的资料吗?上次参加旅行的种种情形,也可以描述一番。话题可多着呢,可以说俯拾即是。但,不要说得太过琐碎;要有技巧,说得有趣而不繁复。

4.你要表现出对交谈很有兴趣,并不是处于虚应故事的敷衍了事。你的话语中,不妨不时表示出你的兴趣,例如:“我们有机会在一起谈谈,是很使人高兴的事……”或者,“我愿意多听你的事情……”等等,这样,他会十分有兴趣地着意描述自己,使所有原来的局促感,一扫而空。

5.我们常常听人家说,“良好的聆听者,是最受欢迎的人。”这话当然有其道理。但,我认为过犹不及。你们想想看,谁需要一个所有时间都在聆听,而一言不发的人呢?而且,谁愿意和一个只会说:“是的,我同意,请继续说下去……”的人谈话呢?

谈话无论如何不是单方的,要双方交替说话与聆听,才会引起兴趣。即

使在他发表意见时，你也可以略提异议，稍作讨论，使谈话更觉得有兴趣。

6.以上提及的，都是在谈话时，你尽量给男孩子帮助，祛除他的不自然的方法。但是要记住一点，你不能做得太过分，或者太露痕迹。如果男孩发觉你是在给他帮助，或者显示出他是需要你的帮助，反而使他感到不高兴，他不会喜欢自己的女朋友像一个幼儿园的教师帮助学生般的去帮助他。

如何表达爱慕之情

爱慕的话语，有时对一般的人来说，是非常深奥难懂的。那么如何使爱的话题，顺利而又恰当地说出来呢？

当你在公园中散步时，忽然，一位你似曾见过的风姿绰约的女孩从前面走来时，这时你也许会想到：如果与她交个朋友多好啊。可你又不知怎样与她套近乎，来表达你的心境。她走近时，你心里也忐忑不安起来。可是，人世间便是由许多偶然的机遇组成的，错过了也许就觉得遗憾一生了。

下面的这段对话，对你是否有帮助。

一位漂亮的小姐目光一闪，一眼看到了她正在寻找的那本书在那个男子的手中时，便"哎呀"一声。

"你想找这本书吗？想读的话送给你吧。"男子边说边欣赏着她。

"可是，你也想读呀！"

"不，你读吧！我还有其他的书读。"

"不过，这真不合适呀！"

"哦，没什么。和你在一起，如果把心用在读书或其他的事情上，那就太失礼了。"

"呀！"

女孩漂亮的脸上微泛出红润，露出了一丝难以觉察的笑容。

无论怎样的女孩，听到这样动听的话，都不会感到不愉快。男子却用这轻音乐般的赞美，使对方再向他靠近一步。至少没有敌意，只要男子再勇敢一些，也许相互之间就有了进一步的沟通了——那男子大胆地向她靠近了。

"你好像喜欢推理小说？"

"嗯，杀人的凄惨场面描写，我不喜欢，但推理性的解谜游戏我喜欢。特

别是这个作者的作品，推理性很强，我更是爱不释手。”

“噢，这位大作家的书我包里还有几册。”

“啊呀，那么《荒诞世界》你有吗？”

“那本代表作吗？有的。”

“那么，借给我看一会儿行吗？”

“当然可以，只是下午才给你看。”

“那，是什么原因呢？”

“好不容易认识了你这位漂亮的小姐，让你埋头在推理作品中，很难有这样的男人。”男人似乎在开玩笑，盯着含情脉脉的女孩调侃着。

“你……”女孩的俏容像一朵花。

“我叫W，你呢？”

“我…啊，对下起，我叫L。”

就这样他和她并肩地散起步来，并且都作了自我详细的介绍，无所顾忌地畅谈着，渐渐地增强亲密感。

总之，该运用口才时，你就打开你语言的“闸门”，否则，你就会错过许多良机。

“甜言蜜语”的巧妙运用

相恋中的男女相处的时候，甜言蜜语是必不可少的，尤其是爱侣已到谈婚论嫁的阶段，双方的嘴巴都像是抹了蜜糖，甜言蜜语往往成了双方谈话的主要用语。

一般来说，女人有爱听温柔、甜蜜语言的天性。沐浴在爱河中的女人的字典里，是永远没有老套的字眼的。女人就是希望有形的眼睛和耳朵都能感觉到“我在他心目中是最重要的人”，“我对他是不可缺少的人”。在大多数女性的意识中，语言比行动更为重要。假如男人不在她们耳边重复着说“我爱你”，她们就认为不能与对方沟通。认为对方并不在乎自己，自己在对方心中没有地位。处于幸福、甜蜜状态的女性，都是根据恋人的“甜言蜜语”或反复的动作得到安心的。

尽管有些时候，女人心中也明白自己在恋人心中的地位，但她还是希望

恋人能把它说出来。她们之所以要求男人这样做的唯一理由就是：你关心我，就要说出来让我知道，你不说，我又怎么会知道呢？而大多数的男人则认为，实际的行动比甜言蜜语要重要得多。他们往往只注重满足女人一些实际的要求，而忽视了满足女人的心理需求。在现实生活中，许多情侣都因此产生过隔阂，为此分手的也不在少数。

因此，满足女性的这种心理是男性的任务，"我爱你"、"我喜欢你"这些话对女性是非常重要的。女性认为这样是显示她们内在价值和魅力的标志所在。

当然了，这并不是说，只有女人才喜欢甜言蜜语，男人有时对甜言蜜语也是十分受用的，铁汉也有柔情的一面嘛。巧妙地使用甜言蜜语，无论是男人、女人，最重要的就是能找准时候，在对方需要甜言蜜语、柔情抚慰的时候，运用起这个"法宝"定能大获全胜。

1.分处两地的恋人间的甜言蜜语

老天有时候似乎总是给相恋的人一些考验，以此来验证一下他们的感情是否牢固，将一对热恋中的情侣分置两地就是它常用的一种方法。一对热恋中的情侣，本来就是"一日不见，如隔三秋"，现在偏要将他们分开(分开的原因有很多：工作调动，出差，求学等等)，确实是件痛苦的事情。这时候双方都需要来自对方的关怀和抚慰。甜言蜜语的"电话粥"自然是不能少"煲"的了。请看下面的一段对话：

女："你干什么呢？"

男：给你打电话啊！

女：我知道！想不想我？

男：当然想了，每天都想！

女：骗人的！

男：没有啊，我真的很想你！

女：我也想你！

男：不要紧，我马上就要回去了，不要太想我了，注意身体！

女：你也是！

从这段分隔两地的情侣的电话中，双方都在以甜言蜜语安抚对方。身处两地，思念之情，溢于言表，这是人之常情，也是情感的真实流露，丝毫不会给人以做作、肉麻之感，相反还很令人感动，这时候的甜言蜜语已经成了双方的肺腑之言。经过了这样的分别，双方的感情会加深许多。

2.久别重逢的恋人间的甜言蜜语

俗话说,小别胜新婚。热恋中的情侣还没有走入婚姻的殿堂,这时候的感情往往十分的单纯、火热,经历了小小的分别,再度重逢,所有的关怀和问候,都化成了甜言蜜语。这时候,怎样直白的表述也不为过。你可以说:"你真的回来了,我不是在做梦吧,如果是做梦,我宁愿永远也不醒过来。"你也可以拥着你的爱人对她说:"跟你在一起的感觉真好,我们再也不分开了。"这种久别重逢的感觉,恐怕是只有经历过的人才能体会得到,在此时使用任何甜言蜜语都不用怕羞,绝不会使人感到厌烦,也许还会认为不够呢。

3.大庭广众之下的甜言蜜语

一提起甜言蜜语,很多人都会将它同隐私相联系,总是感觉只有两人独处,耳鬓厮磨时才会有甜言蜜语。其实不然,甜言蜜语,不仅仅包括"我爱你"、"我想你"之类的柔情话语,同时也包括那些只有两个人才懂得的"私人用语"。比如:情侣之间的甜蜜称呼,就属于这类"私人用语"。其中意味只有你们两个知道,外人无从知觉,即使在大庭广众之下说出来也无伤大雅,还会增进感情。

某君与其女友是同事。一日午休时,某君见女友睡眼朦胧,无精打采,便上前问道:"你看你,睡眼惺松的,好像只猫似的。"其女友也不示弱,立刻回敬道:"哪像你呀,吃饱了的猴,就知道撒欢儿",说罢两人会心地笑了。

原来此君与其女友私下里经常以"小猫"和"懒猴"互称对方,此中传达的爱意,自是外人无法领会的。

赞美恋人的技巧

从某种意义上来说,无论是男人还是女人,都希望得到别人的赞美,恋爱中的男人和女人也不例外。他们不仅想听到别人的夸赞,更需要来自恋人的赞美,因为那意味着恋人对自己的欣赏与肯定。来自恋人的夸赞比来自他人的夸赞的作用要大得多,所以恋爱中的人,一定要掌握夸赞对方的语言技巧。

心理学家经过研究发现,女性的神经要比男性更脆弱,更注意直觉,同时语言的接受和反应也比男人敏锐得多。因此,赞美的话对于女性来说,往往能够产生特殊的影响。女人对自己得到的奖励往往特别开心,尤其对自己

的衣着、发式、容貌、姿态、风度的夸赞,更令她们高兴。赞美女性,尤其是赞美你的女友,不仅迎合了她内心的需要,同时也可以展示出你的绅士风度。那么如何去赞美你的女友呢?

1.大方地赞美对方

白雪穿了一件很合体的旗袍去参加聚会,旗袍的颜色并不艳丽,却很有一番古典韵味。她的男友李锋是个极善言辞的小伙子,见白雪身上的旗袍,十分喜欢。赶紧走过去说:"你这身衣服真漂亮,我简直都认不出你了。这颜色,式样妩媚却不妖艳,庄重但又不死板,有古典美,也不乏现代味,真是好看。"白雪听了,心里十分高兴。李锋对白雪大方地夸赞不仅让白雪十分开心,同时也显示了自己很好的口才和绅士风度。不过,也有这样一个小故事,小伙子为了夸奖女友的衣着具有古典美,竟说女友的衣服像自己家里祖传的那只老古董。女友一气之下,好久没有理小伙子。由此我们可以看出,恋爱中的男士,如果你想夸赞你的女友,那么就不要害怕,尽管大方地去夸奖她,千万不可乱用比喻,既惹女友不高兴,又显得自己说话没水平,在女友的心里留下不好的印象,对以后的交往十分不利。

2.得体地夸赞对方

有的人以为赞扬就是要把稀泥捧成鲜花,蠢才吹成智者。如:一个男孩长得瘦瘦高高,像根豆芽菜,你却夸他身体强壮,像个运动员。对方往往会以为你在愚弄他、讽刺他、轻视他的人格,以为你别有所图。如果你对瘦瘦高高的"豆芽菜"说:"瘦了一点,但是看上去很精神、很健康。"人家会很乐于接受的。

恋爱中的男人,在夸赞自己的女友时,一定要选择得体的语言,否则就会造成对方的误会。虽然女人喜欢听到别人的夸赞,但人多少都还是有自知之明的,对于你那些不切实际的夸赞,往往会十分的反感,轻则认为你油嘴滑舌,讨人嫌,重则觉得你心术不正,搞不好就要向你亮出"红"灯。

小郑的女友小吴是个个子不高,略有些胖的女孩,平时经常为自己的身材感到苦恼。一天小吴穿了件新连衣裙,本来是想掩饰一下略胖的身体。小郑为了讨小吴的欢心,想借此机会赞美小吴几句,就对小吴说:"你的身材真好,穿上这裙子就更漂亮了。"小吴一听,这不是哪壶不开提哪壶嘛,气得扔下小郑一个人走了。

其实小吴心里对自己的身材很清楚,也知道小郑说出这话并非想讽刺她,但心里还是感到不舒服,有一种被人揭了短的感觉。倘若小郑明白这一点,换个说法,恐怕效果就不一样了。他可以这样说:"小吴,你真有眼光,这件裙子太适合你

了,穿上它,我都快不认识你了。”这样就不会伤了小吴的自尊。

3.独具匠心的赞美

如果你的恋人是位美丽的姑娘,你夸赞她的容貌,她自然会十分高兴,但如果你总是只赞美她的容貌,她听得多了,可能就会厌烦,甚至还会在心里觉得你俗气。这时你不妨换个角度,赞美地气质高雅或者风度极好,定会让她感到高兴。

一般而言,只要稍有文化修养的人,她对内在的美更为留意。如果你夸奖她的气质独特,涵养深厚,学识渊博,她会更加引以为荣。而外在的美貌,固然让人心情愉悦,可是终究给人层次略浅的感觉。而且在某一方面的赞美听得多了,她往往会认为你对她并不在意,没有发现她身上的其他优点。

如果你的女友是一个事业上卓有成绩的女人,你夸奖她有能力、有魅力和有才干,听了一千遍后,再怎么讲,她也不会有什么感觉了。然而,有一天,你对她说:“你的眼睛长得好迷人。”她一定会喜上眉梢。

称赞一个人,往往是与其称赞她最大的优点,不如发现她最不显眼,甚至连她自己也没发现的优点。因为明显的优点已成为她性格中的一部分,在她自己看来,早已是司空见惯,不足为赞。甚至对你的称赞感到莫名其妙的反感,显出不屑的神情。恋爱中的男女,都非常敏感,如果你一味地赞美她的某一个优点,她就会感觉你不重视她:难道你只发现我的一个优点吗?所以,男士们一定要细心、仔细,发现恋人自己都没有注意到的优点加以夸赞,她一定会感到你非常重视她,而且是个细心的男人,由此你们之间的感情会更加密切。

恋爱中特殊的说话技巧

玩过碰碰车的人都知道,那乐趣全在于东碰西撞、你攻我守。这种游戏的新鲜与刺激绝非四平八稳的行车能比的。在许多青年恋人中,尤其是在有较高文化素养的情侣中间,有一种十分独特、有趣的语言游戏,很像这种碰碰车游戏,那就是“斗嘴”。斗嘴,不是吵嘴,不是口角。天真无邪的斗嘴是“爱的食料”。

恋人之间斗嘴具有哪些特点呢?

1.目的模糊。恋人间斗嘴一般并不是要解决什么实质性的问题,做出什么重要的决定,而仅仅是借助语言外壳的碰撞来激发心灵的碰撞,从而达到两颗心的相知与相通。因而恋人们常为一句无关紧要的话,一件微不足道的事"斗"得不可开交,局外人很难领会到其中的奥妙与乐趣。

2.形式的尖锐泼辣。恋人间的斗嘴从形式上看和吵嘴很相似。你有来言我有去语;你奚落我,我挖苦你;毫不相让,"锱铢必较"。但与吵嘴根本不同的是:"斗嘴"时双方都是以轻松、欢快的态度说出那些尖刻的言辞,有了这层感情的保护膜,"斗嘴"就成了一种只有刺激性、愉悦性却无危险性的"软摩擦",成了表现亲密与娇嗔的最好方式。

正因为斗嘴具有形式上尖锐而实质上柔和的特点,它就比直抒胸臆式的甜言蜜语有了更大的展示情侣间真实感情与丰富个性的广阔空间。所以恋爱中的青年男女都喜欢进行这种语言游戏,在这种轻松浪漫的游戏中,加深彼此的了解,增进相互的感情,同时也调剂爱情生活,使恋爱季节更加多姿多彩。

斗嘴,既然是一种游戏,就有它的规则,千万不可只为刻意追求效果,而不顾一切。

1.要把握好感情的深浅

谈话总有一个总的原则。"浅交不可深言"这话同样适用于恋爱中。如果双方还处在相互试探、感情朦胧的阶段,最好不要选择以"斗嘴"的方式来增加了解。因为毕竟你对对方的个性还不是很了解,容易产生不必要的误会,而且很容易将斗嘴演化成辩论,那就更大可不必了。要想以斗嘴来加深了解,可以选择一些不涉及双方感情或个人色彩的一般话题,如争一争是住在大城市好还是隐居山林好,斗一斗是左撇子聪明还是"右撇子"聪明等等,这样双方可以不受拘束,"安全系数"也大。如果已是情深意笃,彼此对对方的性格特点都比较了解,斗嘴就可以嬉笑怒骂百无禁忌。

2.不要刺伤对方的自尊

恋人间斗嘴,最爱用诙谐的话语来揶揄对方,往往免不了夸张与丑化。但是这种夸张与丑化,也要照顾到对方的自尊,最好不要涉及对方很在乎的生理缺陷或挖苦对方很敬重的人,更不可攻击他(她)很敬重的父母或对方的偶像,也不要挖苦对方自以为神圣的人和事,否则就有可能自讨没趣,弄得不欢而散。例如:

"你说,你最崇拜谁?"

"我最崇拜我爸爸,他是个真正的男子汉。什么伟人、英雄,他们都离我太远。"

"这么说你爸爸就是你心中的上帝?"

"那当然,你不服气?"

"你这个上帝只不过是个小职员,有什么了不起?"

"好啊,你看不起我,我,我今天算把你看透了……"

这样的斗嘴就得不偿失了。

现在的青年人心目中都有自己的偶像,这偶像的地位可是很高的,你千万不要在斗嘴时攻击他的偶像,否则你会很惨的。

有这样一段情侣对话:

女:小贝(注:英格兰球星贝克汉姆)太帅了,今天他又进球了,还是关键球呢!

男:我就搞不明白,怎么那么多人喜欢他,他有什么好的,你看他还戴着发夹,女里女气的。

女:哼,小贝就是好,怎么着,再说,你就给我出去。

由此可见,这偶像可不是可以随便攻击的。

3.要留心对方的心境

斗嘴虽然是唇枪舌剑的交锋,但也需要有一个宽松的环境,才能享受它的快乐。因此,斗嘴时要特别注意恋人当时的心境。大家都有这样的体验,心情愉快时,可以随便耍嘴皮、开玩笑。可如果你的恋人正在为工作调动没有结果而一筹莫展时你却来一句:

"你怎么啦:满脸旧社会,像谁欠你八百吊钱似的。"

她准会埋怨你:

"人家都烦死了,你还有心取笑,我看你是没心没肺了。"

这样的斗嘴,味道就变了。

幽默的女孩惹人爱

男人在选择女伴时,会倾向于那些曾经和她一起开怀畅笑的幽默女孩。幽默的力量能造成爱与笑的平衡。

当你追男孩时,要尽量运用幽默的方法。幽默的方法在具体操作时有很多种,只要能使男人开怀一笑,你也许就成功了。

一对青年男女漫步在林荫道上。

女:“我们被丘比特的神箭射中了。”

男:“射中我没关系。但不能射中你。只要有我在,绝不能让你受伤。”

女:“我真的受伤了。”

这个女孩用幽默曲折的语言,表明了自己爱上了那位男孩,这种表达方式,含蓄而充满幽默感。

当年冯玉祥选妻,他选了几个姑娘,问的都是同一个问题:“为什么要和我结婚?”

有的姑娘说:“你是大人物,我崇拜大人物。”

有的说:“你很有钱,将来我会妻以夫贵”。

而李德全却说:“上帝怕你干坏事,所以派我来监督你!”她的极富幽默的回答,使他最后选中了她。

约会中,幽默的表达方法,会显得情意浓浓:

一个男子带了女友开车游玩,为了在女友面前显示勇敢和驾驶术,故意将车开得特别快,结果汽车突然撞在一个转弯处边的大树上。汽车报废了,幸而车里的人并未受伤,他赶紧伸手去搂住女友,安慰这个女孩子不要害怕。

他的女友果然亲密异常地倒在他的怀抱中,并且以一种真实的、惋惜的语气说:

“你何必费这么大的力气呢?只要你假装汽油用光了,我就会让你吻我的。”

在与男人约会中,你若能创造这种幽默,会使约会更有情趣。

男:“你猜前面那个人为什么总看咱俩?”

女:“他在替我可惜,像我这么斯文的女孩,为什么会找上你这么粗鲁的男孩!”

在电影院门口也有幽默。

女:“我们看场电影吧!”

男:“你说看就看,我不是很没面子。”

女:“那就让我没面子吧!现在你叫我看电影,我跟你去,好不好?”

日常生活中幽默随处可见。

有一女孩不满男友整天读书,有点冷落她了。

女友不满地说道:“但愿我也能变成一本书。”

男友疑惑不解地问:“为什么?”

“那样你就会整日整夜地把我捧在手上了。”女友说。

看到她满脸不快,男友打趣地说:“那可不行——要知道,我每看完一本书就要换新的……”

女友急了:“那我就变成你书桌上的大辞典!”说完,她自己也不禁“扑哧”一声笑了。

制造巧合和幽默,是恋爱中特殊的艺术,掌握了它们的特点,会使你恋爱的技巧更动人、更灵活,使你的谈话产生迷人的风趣。

只要你能熟练地运用这些艺术,一定能够引起男孩的注意力,并且能创造出一种愉快和谐的氛围,使你更显得可爱,令人难忘。

女孩如何打动男孩

如何和男人交谈?聪明的女孩都会想到这个问题,为什么很多女孩的谈话很吸引男人?就是因为这些女孩会与男人沟通。

会与男人沟通的女孩,通常把约会当成一种积极而快乐的经验,所以她很容易和男人打成一片。

女孩通常不会拒绝求偶的“游戏”,相反,她们却在其中自得其乐。

聪明的女孩会主动创造机会,而不是等待机会。她们享受求爱的整个过程,这个过程浸透了她的耐心和技巧。

如果你追男人,要记住耐心和高明的技巧是重要的。

有一个女孩住在一家医院附近,她看中了一个医生,苦于难以接近他,于是她想到一个方法。

有一天,女孩双手抱满东西,和迎面匆匆而来的一个人撞个满怀,东西散落一地。

这个人当然就是那个医生,他对自己的不小心连声道歉,同时帮她捡起散落的物品。

初次的计划成功后,女孩每天在医院下班时间牵着小狗在附近徘徊。几天后,她又遇上了那个年轻医生,两个人攀谈起来,不久成为恋人。

有一个女孩追一个男人,她发现男人早晨有跑步的习惯,于是她也开始跑步。

一次在她跑到男人面前时,她友好地和他打招呼,脚下却失去平衡摔倒在地,她碰破了膝盖,男人把她带回住处,并给她敷药。这样,她虽然故意跌伤,却得到了和男人接近的机会。

当你因赴约会而紧张时,有一个秘诀就是把紧张诠释成兴奋。

你应当注意不要产生这种错觉,即在约会之后,你们“必须”互相接受对方。这种生硬的规则,使男女双方都不能轻松自然地交谈。

你和对方交谈时,心里也不要总想着绝不随便向男人让步,你太固执不会得到他的尊重。而只有当你放弃这种可以引发“战争”的态度,你才能真正获得快乐。

聪明的女孩和男人交谈时,不是短兵相接,而是自由自在地交谈。

放松自己,开心交谈,接纳话题,并不是要求失去自我,而是一种聪明的态度。

聪明的女孩不会等待,她会把和男人约会、谈话当成一种乐趣。她们明白男人对她们说的每句话的真正含意。因为一句玩笑,一句对工作的怨言,都可以泄露出男人内心的问题和麻烦。

在谈话时,你不要认为,只要开口,就得意味深长,不然就闭口不语。这在求爱时行不通。“空洞的”但“讨人欢心”的交谈,才是求爱的最佳语言。

不论是开场白还是在交谈中,只要你不炫耀才华或故弄玄虚,交谈就容易多了。

开场白最好的策略,就是尽快地向男人进行简单的问候。一般的女孩都很多嘴,这是女人的天性使然。

如果你很聪明,你要尽量少讲话,少作没有必要的长篇大论。只要你们

语言挂上钩,整个约会交谈起来就很随和了。

在你与男人交谈时,不要总是对面站立或对面坐着,你可以将身体时而转向外侧,这样可以减少你对他的压力。

你的目光也不要紧盯着他,你可以将目光转到别处去,这样你的眼光看上去对他就没有威胁了。

刚开始交谈时,最好的策略是不要直接提到"你个人",而要提那些你们共同见到、感觉到,或心里都知道的东西,即你们的"共同的焦点"。

共同的焦点可以拐弯抹角转移视线,共同焦点可以是:古典音乐、世界名著、名酒等。

共同焦点是交谈中的催化剂,你可以通过"共同焦点"这个间接的注意中心给你们的交谈找到一条捷径。

当你自然地使一场约会对话开始之后, 你就进入了一场收集微妙语言的"战壕战"。

这是迷宫一般的交谈阶段,你们彼此都巧妙地诱使对方打破坚冰,从而进行滔滔不绝的对话。

这时你的话最好实事求是,任何伪装和欺骗都无济于事,只有客观事实才最引人注目,最有效的谈话就是彼此都真诚相见。

交谈本身在求爱中十分关键,但不会有禁区。交谈对于互相喜欢的人来说并非难事,有时一开口,就很难住嘴。

女孩在与她喜欢的男人交谈时会减弱音量,更显得温柔。

聪明的女孩把潜在力量都隐藏在这种温柔中,使她既能表现"温柔"又能懂得"倾听"。

男人是很需要女孩的倾听的,女孩听他倾诉时,他感觉很舒服。

另外,你要记住,即使你批评他,也要温柔,男人都不喜欢犀利的评判。

巧妙拒绝别人的追求

甜蜜的爱情总让人心醉神迷,流连忘返。但,现实生活中并不是"有缘才相聚"的,当你面对那份无缘的爱时,你该如何巧妙回绝呢?

1.语言真诚而友好

语言是表达爱情的一种方式，对方向你吐露心迹，这种真挚炽热的情感是圣洁美好的。俗话说："落花有意，流水无情。"当你无法答应对方的爱时，重要的是应态度友善诚恳，吐出肺腑之言，让对方从"细微处见真情"。

《简·爱》中当简·爱的表哥牧师圣约翰向她求爱时，尽管牧师救过她的命，而这时孤单的简·爱也确实要傍依，但她清醒地懂得，友情不等于爱情。她说："我答应作为你的传教伴侣和你同去，但我不能作你的妻子，我不能嫁给你。"约翰在当时可能很痛苦，但简·爱的语言真诚而友好，他只好退步。

2.借物喻人，委婉回绝

恋爱时，抓住生活中一些特有的事物，让它赋有喻意，也能收到四两拨千斤之功，且回绝时应尽量婉转些、谦逊些，让对方自知其意。

一个姑娘与小伙子第一次约会后，就婉言提出了不再见面的想法。没料到，第二天小伙子竟找到了姑娘的公司，邀请再次约会。"我现在正忙于公司的事务，实在抽不开身，真对不起，你请回吧！"

下班后，姑娘发现小伙子还待在公司的门口，于是买了一个泡泡糖递给他，寒暄几句后便匆忙告辞。姑娘的这一举动，使小伙子倏地猛醒其意，知道姑娘是借物喻人，借泡泡糖的易破裂，来否定一厢情愿的爱，只好罢手。

求爱的时候把握好彼此间的距离

在求爱过程中，女人对"分寸"非常敏感。在刚刚接触时，她绝不允许你超出她允许的亲近程度，而在你们热恋当中，你的任何一次不合时机的"疏离"，都会被她认为是冷淡或怠慢。

人类学家们发现，在我们身体的外部有一个肥皂泡似的透明罩，这就是所谓"个人间隔"。这个间隔就好比是切开的鸡蛋一样，有好几层构成同心圆。最核心的部分是"亲密区"，它的范围是由皮肤往外 0.45 米，只有至亲的亲人朋友和情人才能在这个区内接触。往外一环是"个人区"，在我们面前 0.45 至 1.2 米，与要好朋友和熟人交往就在这个区。再往外是"社交商讨区"，在我们前面 1.2~3 米。3 米以外则是"公共区"，是供不带任何个人色彩

的交往使用的，如听课，在法庭上作证，观看舞台演出等等。

在与新结识者交往之时，最好是从侧面接近对方。实验结果表明，正面的接近最使人感到不安。有一项研究发现，大学生们在别人从正面接近时手心出的汗比从背后接近时多，这表明他们感到焦虑不安。在情场之中，眼睛注视对方实际上就是消除了双方之间的距离。在房间之中，隔着老远注视对方，就像是把对方带进了你的个人区。然而当双方在实际上离得很近时，视线的互相接触就不需要那么长时间。距离和视觉接触是可以互为替代的。因此，在相距只有 1.2 米之时，情侣之间凝眸相视会使他们由于过分亲密而变得局促不安。在 0.45~1.2 米之间的个人区，视线接触如果超过两秒，对方便可能觉得你侵犯了他的隐私而感到不快。

在交谈之时情形则不一样。在友与敌、爱与憎、热与冷之间的心理鸿沟，通常只有 0.08 米宽。例如，互相喜欢的人，他们脸部的距离要比仅仅是熟人之间平均近 0.08 米。以鼻子之间的距离为准，人们在与女性交谈时站得较近（0.53 米），与男子交谈时则较远（0.61 米）。同一年龄群的人站得较近(0.61 米)，而与老者相对时则较远(0.69 米)。熟人站得较近(0.61 米)，陌生人则站得较远(0.69 米)。这一神秘的差数都是 0.08 米。

因此，在情场的关键处，成败往往只在咫尺之间。只要站得远了 0.08 米，无形之中就会显得孤傲冷漠。然而要是越过了 0.69 米这一陌生者的范围，就是说进入 0.61 米这个熟人区，又会让人觉得来者鲁莽唐突。

不过你也不必带上皮卷尺上情场。大多数人对个人间隔的层次和范围都有一种直觉。他们不自觉地领会社会间隔的结构，自然而然不超过界限。可是性情较差的男子往往觉得对个人间隔的界限很伤脑筋；而女子在这一方面似乎问题不太大。

男人最怕的九大话题

女士们请留意，和男性打交道时，有九大话题是他们最不愿意谈及或提起的，因此必须有所避讳。

1.切忌谈他们的“秃顶”。如果是男性朋友取笑他，他往往能一笑置之，

但如果女性提及时，他则会感到极端不快，原因是他会产生恐惧感，深怕在女性眼中丧失了吸引力。

2.千万别在男人面前批评他的母亲。因为母亲是男性生命中第一个眷恋的异性，母亲受诋毁，会大大地伤害他的感情。

3.不要对他的“浪漫观点”加以评论。假如女性低估了他的浪漫气质或幻想力的话，那对他是一种严重的伤害。

4.不要把他的饮食习惯或嗜好作为谈话题材。更不应指责他对某种食物的嗜好，男人最怕别人剥夺他享受食物的权利。

5.千万别在一位男士面前嘉许其他男士的成就，尤其是当他的情绪和事业正处在低谷时。有不少男士会认为自己被“看扁”，被有意奚落。

6.男人大多喜欢对“女友”以外的漂亮女性加以注视。事实上，此举并非男性不轨的表现，向其他女性投以欣赏的目光，纯粹是寻求视觉上的美感。但是却经常受到女性的责备，因此他最不喜欢女性提及此事。

7.不要劝告男性争取升职、加薪或转换工作等。因为他会认为你对他的能力、雄心以及进取性欠缺信心。

8.不要在公众场合谈及他在家务中所扮演的角色。尽管他非常开通，愿意分担家务，但下意识中仍然认为这样谈论他，有损他的尊严。

9.切勿谈及男性的“肚围”，或把下垂的腹部与另外一些身材健美的人相比，这会伤害他的自尊心。

俘获女人芳心的5个说话秘诀

1.“如果你爱我的话，有什么为证呢？”这是女人经常挂在嘴边的话。女性就是希望在有形的、眼睛和耳朵都能感觉到的形式上确认“自己对他是不可缺少的人”。例如，恋人之间在见面的时候，男方没有抱抱她的肩或握握她的手，她就要怀疑他是否爱她，甚至因此而解除婚约的女性也大有人在。妻子新做的一个发型，或穿上了一件新衣服时，做丈夫的假如不发一言，她会认为你无动于衷，这样她就会感到不满。

女性要求承诺的欲望很强，恋爱中的女性更不用说了。就是在结婚后，女人也爱问：“亲爱的，你爱我吗？”她时常要求确认“爱”，而对此感到退却的

大多是丈夫。在男人看来，不管如何爱她，“我爱你”这三个字只要讲过，就不想说第二次。男人总是这样认为，我是否爱你，可以在实际行动中表现出来。可是，对女性来讲，语言比行动更为重要。假如男人不在她们耳朵重复着说“我爱你”，她们就认为不能与对方沟通。处于幸福、甜蜜状态的女性，都是根据丈夫的“爱语”或反复的动作得到安心和了解的。

因此，满足这种心理是男性的任务，“我爱你”、“我喜欢你”这些话对女性是非常重要的。她们认为这样是女性显示内在价值和魅力的标志所在。

2.无论女人多么聪明，和男人比较起来，抽象思考问题的能力总是薄弱的。这就是说，女人对于实际的东西总是比较容易理解。而那些所谓的“漂亮”、“可爱”，都是抽象词语，因此非但不能打动她们的心，反而会使她们提高警觉。

为了使女人易于了解你对她的赞美，不妨改以具体的言语表现，譬如：“你乌黑的头发很有光泽”、“你的眼睛真是迷人”、“你的身材真好”、“你的声音就像唱歌一样”等等。

一般的女性不管多美，总对自己的面貌或身材，拥有或多或少的自卑感，甚至某些就男人看来根本就微不足道的问题，女人也耿耿于怀，自卑不已。

所以，男人若以抽象的言语赞美对方，反而会让对方误以为是在讥讽她，也不予信任。同样的，对方若是个美女，你不妨直接用“你长得真像西施或杨贵妃”来赞美她。

3.人们接受外界信息与知识，主要靠视觉和听觉，男性多属视觉型，女性则多属听觉型。女性的语言表达能力强于男性，特别是对声音的分辨，明显优于男性。当你们双双陶醉于爱的漩涡时，女性总是喜欢闭上眼睛来享受那种欢乐，此时此刻，如果你在她身边说几句情意绵绵的话语，一定会在她心目中奏起感情的共鸣曲，她会感到幸福无比。

4.女性喜欢男性在她面前绘声绘色地描述一件有意义的事情，如果你将一天的所见所闻生动诙谐地表述给你的女友听，她一定会为你倾倒，并使双方的思想能在和谐的气氛中得到交流。

人们对背后的言语是敏感的，尤其是女性，背后的话，对她们的影响力很大。女人之所以如此，大概是想知道自己并不知道的自我的真实面吧！这是因为，周围的声音是最客观的了，所以，很容易让她们信以为真。

5.如果你去对一位初相识的女人说恭维话，相信她是不会认为自己真的那么好，这个时候你千万别太主观地对她说：“你真漂亮哟！”而应该说：

“听一些朋友说过你很美丽可爱,今日一见果真名不虚传。”或者“早就听说你们单位今年招了一位非常美丽的女孩,原来就是你啊!而且比想象的更美丽。”

像这样客观一点地对她说,她反而更容易接受。而且,她会因此对你的印象特别深刻。如果你仅仅是强调个人的看法,她是不会相信的。要使对方认为你说的是真实的,就必须在客观中包含着主观,让她认为你真的觉得她很美。

女人怎样夸赞并利用男人

身为女性,直接直白地夸赞异性,不仅易使自己的形象受损,同时也会使受夸赞的男性不自然。虽然有时候你的赞美并非是有其他的含义,但如果你直接地说出你的心里话,可能会引起不必要的误会。如果是因为真心地赞美而引起误解,这不仅达不到取悦别人的目的,反而适得其反,甚至会引起别人的厌恶或疏远。何况女性应适度的含蓄和讲究语言艺术,否则即使对方不误会或无所谓,也会显得自己没有内涵,没有气质。在现代社会,自我形象非常重要,它是人际关系好坏的关键,它犹如一件外衣,在“只敬衣来不敬人”的环境中,自我形象的优势就是你成功的一张王牌。因此,既要保护自己的形象又要使他人尤其是异性高兴,在称赞别人的时候就要懂得运用含蓄、婉转的语言。其中有一种很有效的方法,就是借助别人的口,间接地赞美别人。

例如,在聚餐的时候,你碰到以前的男同学。这位以前的男同学事业有成,同时你又很想与他保持良好的朋友关系,这时如果你说:“你现在有很好的工作,又有成就,身边肯定有许多女孩子。”这些话不仅显得你没有内涵、势利,甚至会引起这位男同学想你是否在暗示你在喜欢他。因此,要避免这种误会,你就要学会借别人之口。你可以说:“听别人说你最近做了一笔大生意。”或者“他们说你刚开了一间公司,祝贺你。”之类的话。这些话有如下的特征:①虽然不是别人说的事实,是你本身掌握的事实,但你可以把它说成是别人告诉你的。②至于是谁说,你大可不必说出来,否则会引起不必要的麻烦。③用别人的话来带出你的赞美。话语间是别人的赞美,但实际上是你的赞美。这样的话不仅能准确地传达你的意思、想法,还能使对方高兴地接

受。

这种赞美的话在日常生活中会使你有一个愉快的生活工作环境，如果是运用有目的的外交手段,它就会变成一种请君入瓮的手段。在古时候,我们的祖先对这种手段运用得非常娴熟。举个例子,在三国中,貂蝉就是利用它来达到自己目的的。

貂蝉为了挑拨吕布与董卓的矛盾,故意接近吕布。她对吕布说:"妾虽在深闺,但久闻将军大名。本以为在这世上就将军一人有如此本领,但听到别人闲言,说将军受他人之制,如今想来,着实可惜。"说罢,泪如雨下。吕布听了很惭愧,满怀心事地回身抱住貂蝉,安慰她。貂蝉利用借别人的传说来把吕布称赞得世间无人能及,挑起吕布的虚荣心,再巧妙地挑拨他受董卓之制,身为一个热血男儿,又怎能受到如此之羞辱呢。这些片言只语,正是以后董卓与吕布之间矛盾的导火线。因此,借助别人之口的手段,其威力可见一斑。

其实,世间许多男性的想法和行为与吕布相差无几。他们既希望得到女性的看重,又希望得到一世英名。所以当有女性这样赞美他,而且又听说是别人说的,就会令他有一种错觉,觉得自己很了不起。同时为了维护这份虚荣,他就会做一些自己也不清楚究竟是对是错的事,不过,有一点可以肯定的是,他对你的话没有什么戒心。

这种借助别人的话来表达你的赞美还有一种妙用。就是它能把你的立场模糊起来,反主动为被动。

假如,在某鸡尾酒晚会上,你刚认识了一位男性。这位男性潇洒大方,而且从你朋友中得知他还没有女朋友。再从他开来的车看,他的家境还可以,这时你就想接近他,了解他更多一点。如果你想给他留下一个好印象,如何开口就是关键的一步。在这种男人周围,应该也有许多女人想接近他,因此你要博得他的好感,你就必须表现得不卑不亢。但因为你是先开口,处于主动地位,所以你就要以稳取胜,这时借别人之口就派上用场了。当朋友介绍了你俩认识后,你可以说:"据说你潇洒开朗,以前是只闻其名,今天看来的确如此。"这样的开场白不仅暗示了你对他有兴趣,而且又能引起他的兴趣。最重要的是它能给你带来机会的同时你还能掌握主动权。

总的说来,这种借他人之口,间接赞美异性的方法有如下的妙用:

1.在表达自己心里话的同时,又不会招致别人的误会。这犹如一把适度的尺子,保持着异性之间应有的距离。

2.如果运用在外交的方面,这就能成为请君入瓮的必杀武器。它专门利

用别人的虚荣心理，利用别人爱维护自己面子的自尊心，来达到自己的目的。这些目的可以是挑拨离间，可以是激将法，总之，如能灵活运用，必使对方不知不觉地进入你的圈套。

3.它能使你犹如置身于纱窗之外，让对方对你的意图有大致的了解，但又不至于太直白，使自己处于尴尬或无路可退的地步。特别是用于异性交往中，用于“因为有距离才有美”中，有时太直白的话会使人感到索然无味。

不过，在使用这种方法的时候，有些地方是要注意的。首先，不要让对方清楚你的意图，否则，你的表演只会成为他的把柄，甚至是被反击得体无完肤。其次是没有必要指名道姓地说是谁说的，也许他可能会错意或给日后留下隐患。再次就是说这些话时不要用打听的语气，因为用道听途说的东西，毕竟有多事之嫌，所以要慎重选择你的话题。

在多种特殊日子该如何祝福女人

女人重视节日，特别是对于自己的生日，她们更是非常在意。在自己的生日那天，收到了男士送来礼物，她们会特别开心，觉得自己受呵护、受关心，是举足轻重的，感到自己是世界上最幸福的人。当然，这样说有些夸张，但送礼物能得到女人的欢心是绝对可以肯定的。她们会很在意你记不记得自己的生日，在自己的生日里你是否送过她礼物，又是否为她做了特别有意义的事情。有一本书上这么写：“女人可以原谅你在平常的日子里对她关心不够，但绝不能容忍你忘记了她的生日，在她的生日时对她不够好。”“你在一年365天里，有364天对她特别的好，还不如她的生日那一天对她好。”此话充分地体现了生日对女性的重要性。所以说，要取悦于一个女人，不要忘记在生日那一天送上祝福和礼物。

贺卡的祝词，根据二人之间的关系而定，若二人关系十分密切，平日里无所不谈，可以不必对祝词考虑太多，只要把你想说的写出来就好了。如，“祝你越来越可爱”、“祝你早日找到好老公”等都可以。要是你们俩人的关系还不是那么特别的好，还有待于发展的话，就最好不要这种言词，多写一些心情方面的、感情方面的、精神方面的比较好。如“祝你天天有个好心情”、“愿快乐永远伴你左右”等。太过亲密的言词，会让人感到你这人很肤浅，会

对你持有戒心。特别是当参加她的生日 Party 时，一定要考虑到你们之间的亲密程度，言词要小心。一般的朋友，就用些“祝你事事顺利”等比较严谨的话比较好，要是你冒然就说“你真美，太迷人了”等语言的话，弄不好会叫在场的这个女士的男朋友怀疑到你的“居心”。

除了朋友之外，即使是你的女上司、女同事、女下属，你也不妨在她生日那天送一份祝福。虽然彼此之间十分不熟悉，但通过此举后会使你们之间的关系增进。女上司会因此而注意到你，为你的细心而赞叹；女同事会因此而对你深深感激，主动帮你解决你遇到的困难；女下属则会因此对你更加叹服，工作起来更加努力。不过，你所要送的祝福就更加要考究了。贺卡上不能有俏皮的字句，礼物不能太过贵重，不然也会叫人误会。其实，此类情况，你只要对对方简单地说一句：“生日快乐！”表示一下你在祝福她便可以了。

情人之间就不用说了。作为她的男朋友你更应该重视她的生日。在生日那一天为她安排好一切，让她度过一个开心的生日，她定会回报你无穷的爱。

在这里，我们不用举详细的例子。因为自己的女朋友自己最清楚，根据她的性情、爱好，找到你自己觉得能够让她感动不已的庆祝方法那就足够了。

另外，不要以为你已结婚了就不必大费周折地去庆贺太太的生日。已婚的女人也非常重视自己的生日，她会以生日中你的表现看看你对她的爱是否减退。所以，不管平日里工作有多繁忙，在太太的生日里可一定不能忘记给太太一份祝福。

聪明的丈夫一定不会忽视太太的生日，而会一如既往地给之庆贺。送她一束玫瑰，表示自己对她仍关心备至，可给这个家庭添一道浪漫的色彩。或准备一次温馨的烛光晚餐回忆当年的美好时光，又或者与孩子一起准备一桌丰盛的宴席赞美她对于家庭的付出，这都会使太太更加爱你。你要让她知道，你的工作有多么忙，但你还会抽时间为她庆祝生日，这就能证明对她的爱很深，而且十分感激她对你的照顾及对这个家庭的照顾，你会为她继续努力，你所做的一切都是为了给她更多的幸福。这时，妻子就会心满意足，觉得没有嫁错人，对你更是关怀有佳，使这个家庭更加美满和谐。

与女友发生冲突时要采取积极有效的对策

男性与女性各有其心理特点。男女之间因各自的心理特点发生矛盾冲突时,若仅仅站在异性的观点上看问题,很可能会将对方的心理特点看成缺点,因而对方也变得一无是处。然而若站在客观的立场上看,特点就是特点,并无优劣之分,问题就会好解决得多。

(1)用“倾听”和“沉默” 对付无理取闹

时常有男性因女性的无理取闹,自己百般劝解仍无法制止而大伤脑筋。其实,应付这种场面的最好办法就是只听不说。

当你停止解释而倾听她说时, 女性可能因为发觉你在专心听而说得更起劲。但你最正确的反应,依旧是“倾听”、“沉默”。

这是在进行一场“耐性比赛”? 是的,一点不错。而这场“耐性比赛”的最后失败者,往往是女性。一般来说,女性做事情的动机,感情的成分远比理性的成分大,所以半途而废的可能性也大。经过反复倾听、沉默这么一大段时间,她的头脑会逐渐冷静下来,会进行自我反省,会觉察到自己是无理取闹,于是偃旗息鼓。

(2)对难以回答的问题用迂回战术

“工作和我,哪一个对你重要? ”男子最怕女性提出的这类问题。

一个人的生活有许多个层次。工作和妻子,对男性来说,属于不同的生活层面。属于不同层面的东西是无法加以比较的。

其中的道理,女性其实也知道,但她还是要问。与其说她是在询问男性的选择,不如说是在向男性提出“你对我不够好”的抗议。

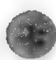
女性提出这类略有点“胡闹”色彩的问题,通常在情绪纷乱或波动较大时居多,所以想纯粹用道理去说服她,似乎也不大可能,不如引导她尽量说出想说的话,将内心感情宣泄一下。

等她发泄过后,头脑冷静了,再对她说:“你当然对我很重要。”明白告诉她你充分承认她的存在价值之后,再郑重地说:“正因为你很重要,所以我更要努力工作,开创我们美好的未来。”以这种模棱两可的说法暗示她,自己实际是无法决定哪一样更重要的,这该是一种机敏的做法。

(3)巧妙转移话题以纠正似是而非

在男性眼里,女性有些理论根本不成其为理论。比方说:“因为不要,所以不要。”“不行,我提不起精神。”“不是告诉过你不行了嘛,还要我怎么说?”诸如此类无法应付的理论,男子往往觉得棘手,因为如果再逼一步,女性们便会以发怒、哭泣、不理睬等行动表示抗议。

女性这类举止,是心理学上所说的“退化现象”,即回到了心智发育尚未成熟的阶段。小孩就凡事不以理智而以感情方式达到自己的欲求,所以常用哭的方式来表达自己的要求和拒绝厌恶的事情。



陷入这种情景中的女性,会重现幼儿自我中心的心理特性,这时空洞地讲理或采取进攻性的强硬姿态都不会奏效,甚至会使事情更僵,得用其他方法。

消极的办法是退一步耐心地静静等待,留给女性发泄感情的时间。积极的办法则是设法改变话题,或者改换谈话场所,让谈话气氛改变一下,有助于女性心理障碍的克服。日本作家太宰治的一篇小说中就描写过这类场面。小说中的男主人公待女主人公哭过之后, 出其不意地拿出她最爱吃的甜羊羹给她吃,原先的紧张气氛一下子消失殆尽,两人重归于好。

日常生活中有许多情况都可采用这种方法,只要运用得当,就能使女性爆发的情绪告一段落,解除原不知将如何结束的尴尬场面。

八、演讲口才



成功地进行演讲

1.成功的演讲从思路清晰的讲稿开始

在大多数人的心目中，没有什么事情比在众人面前演讲更使人感到害怕了。毫不奇怪，一项全国性的研究表明，演讲压倒经济问题、登高、潜海、昆虫和蜘蛛、孤独、飞行甚至死亡，成为一些人最恐惧的事情。一想到自己站在众人面前，因紧张而结结巴巴得连话都说不出来，当众出丑，人们就对这种处境感到心惊胆战，自尊心也会受到严重的伤害。而这种紧张和恐惧常常又会导致没有安全感，说话咕哝，表现欠佳，这样反过来又会使你更加坚信，你的演讲注定要失败，这似乎成为了一种恶性循环。然而，也完全可以出现与此相反的情况：通过学习使自己能自信、大胆地演讲，你就能为自己创造成功的体验。但是，首先你必须意识到这样的成功完全在于你自己的努力。

人们常常陷入思考的陷阱之中，认为一个成功演讲人的素质是与生俱来的。代表这种看法的说法有：“她是一个天生的演说家”或“我恨死了演讲——我就是不敢站在众人面前讲话”。事实上，演讲是一种任何人都能培养和掌握的技能，研究表明，口头表达能力直接与准备时间的长短、研究工作做得如何、演练的次数以及在准备演讲稿和直观教具上付出努力的多少有关。无论你在演讲时感到多么的紧张和不舒服，经过认真的准备，你就可以成为一个成功的演讲者。说不定用不了多久，你可能就会喜欢演讲!

①题目：确定一个演讲的题目，你首先需要使自己沉浸于对一个问题的思考之中，然后把你的话题缩小到一个具体的题目上来。在酝酿题目的

过程中，你需要思考你的演讲想达到一个什么样的目标。你想告诉人们重要的事实或观点吗？你想说服人们接受一种信仰，改变观点或采取某种行动吗？亦或你希望同时达到这两个基本的演讲目标？换言之，通过明确你希望达到的目标，一开始就得出你演讲的结论，然后再返回头组织演讲，这样你就能实现这些演讲目标。

或许人们在演讲中最害怕的是，“卡了壳”或大脑一片混乱，没有头绪。如果你的思路很清楚，演讲的主要观点及它们之间的联系，像一幅清晰的画映在脑子里，或写在讲稿中，那么，这种思维“断电”或“卡壳”的现象就会大大地减少。演讲一般分为三个部分：导言、正文和结论。

②导言：这个部分主要告诉听众你想表述的主要观点是什么，但是，它也需要引人入胜，能抓住听众的注意力。许多演讲者喜欢用与演讲题目有关的个人经历来开头，这有助于把演讲人自己与听众联系起来，引发听众的兴趣。其他的导言方法包括：运用生动的实例，讲幽默故事，要求听众回答有争议的问题或背诵一段名言等。在思考你的导言时，不妨想一下如果你是一位听众，怎样的开头才会引起你的注意。

③正文：这个部分主要是充分地论述你的观点，除了清楚地阐述主要的观点之外，你也需要用一些实例、理由、证据和他人的证言来支撑你提出的观点。严密组织正文的方式取决于你演讲的内容和你想达到的目标。有许多思考的模式，你可运用它们来组织书面的论文或口头演说。一般来说，在每一次的组织过程中，同时运用几种思考模式效果是很不错的。

④结论：结论是对全文的综合，也即对主要的观点进行总结，一锤定音，以期给人留下深刻的印象。与导言一样，你可以用个人的经历、一段幽默的故事、一个生动的实例或一句名言来结尾。

2.做好演讲前的准备

对演讲进行认真的研究和精心的组织，是使你的演讲取得成功的必要条件。但除此之外，也有其他一些重要因素。

①熟悉讲稿，对内容做到胸有成竹。虽然你可以把你演讲的内容全部写出来，但是，千万不要照本宣科。当你照着准备好的讲稿去念时，你的声音听起来就很不自然，很呆板，你就无法经常与听众进行目光接触。听众喜欢对着他们讲话，也就是说你应该看着他们，讲话充满活力，表明你确实像你说的那样在思考，而不是简单地宣读以前准备好的稿子。为了使你的演讲取得满意的效果，而不是照本宣科，你需要进行预演，直到你完

全熟悉了演讲的内容，然后，准备好提醒自己主要观点的讲稿。如果你在演讲中，一时找不到演讲稿中的某个准确的措辞或恰当的用语，请不必着急：你只要与听众进行直接的接触，就能弥补这一点。

②运用辅助的直观教具。研究表明，人们对所听到的东西，只能加工处理和记住少部分的内容。因此，直观的教具，如图表、实例、图片、录像片段等，就成为辅助和强化你演讲内容非常有效的手段。它们可以为听众提供其他的参考资料，帮助听众把你讲的内容综合到他们自己认识的框架之中。许多人喜欢用投影仪来辅助演讲，而有的人则比较喜欢给听众分发复印材料，这样听众可在上面做笔记，并保留起来作为将来的参考。

③演讲要有自信，充满活力。虽然你在内心中可能因恐慌和没有安全感而发出尖叫，但是，你在外表上必须表现得镇定自若，充满信心。外表镇定自若实际上会使你感到更有自信，并唤起听众对你的信心。站在那里，姿态端庄，直视听众；说话响亮、清晰，不要太快；你的一举一动都要表现出你对自己很有自信。总之，通过你的举动表现出你相信自己和你演讲的内容，那么，你的听众也会信任你，这反过来又会增强你的自信心，有助于你更加相信自己。

④身体要充满活力。通过面部表情、姿势、声调和身体动作等非言语技巧，可以给听众传达许多信息。在演讲时，努力使自己放松下来，不时地来回走动，辅之以恰当的手势，从而给自己演讲的内容以及你传递的思想注入活力和感情。要达到这种境界，你需要在朋友或家人面前（及镜子前）进行练习，并征求他们的看法和意见。

3.临场出色发挥

无论你准备得是否得当，你最终还是要讲。讲演又可分为三步。

①与听众交流感情。一般来说，并非需要什么专门的讲演术，只要自己能发挥自如就会少出差错，话语要简短，多采用些例子，趣闻轶事也能有助于与听众建立感情。演讲时目光一定要看着听众。从中寻找友好热情的面容，而不要理睬那些冷漠呆板的表情。

对于职业讲演者，幽默是很有用的工具。但对一般人来说，如果不是运用得非常自如或利用幽默本身就能说明一个观点，就不必使用。注意不要用这样的话开头：“在讲演之前，我先告诉你们一个笑话。”这样说对你所要讲的内容不仅无益，反会影响实效。

美国总统里根在作1983年政府报告时首先介绍，美国历史上第一次

政府一报告由华盛顿总统作的，紧接着里根很风趣地说：“说实在的，我当时又没有在场听他演说。”针对许多人嘲笑他年龄太大，他的这番话真是妙极了，既适合时机又收到好的效果。

②不要道歉。如你发现演讲出了点毛病，绝不要提及它，如遇听众态度冷淡，也不要理睬，要沉着镇静，要显得轻松自如，如不巧把接着要讲的内容忘了，也不要告诉听众（听众是不会知道的，除非你告诉他们），你可重复刚才讲过的内容，以便得到一个思索机会，或继续谈别的内容。即使你感到紧张怯台，也不要慌张四顾，要知道某种程度的紧张反而有利。

③推出高潮。你应有一个预定的演说目的，演讲中始终要围绕着此目的进行，演说不要过于冗长，最后要人们把号召付诸行动。

常言道：熟能生巧，把它运用到演说中来吧，丰富多彩的生活将展现在你眼前。

克服怯场心理

怯场指的是在某些场合，尤其是人多的场合，因紧张害怕而不敢说话，或者说话时显得拘谨、不自然。

怯场是一种心理障碍：要么感到自己被说话场合的气氛、形势所压迫；要么顾虑自己说得不好或说错；要么担心自己不是他人的对手，因而畏首畏尾，诚惶诚恐。

其实，有这种心理障碍是完全不必要的。有的人在家人面前可以滔滔不绝，可是一旦与外人交谈，他就难以启齿；有的人平时在三两个人的场合可以口若悬河，可人一多，尤其是上台，就心慌意乱，语无伦次。这说明他不是不能说，而是有心理障碍。只要破除这种障碍，怯场也就会消失。

消除怯场心理障碍可参考以下方法。

1.平时加强训练

如朗诵、自言自语、多同亲近熟悉的人交谈、多听别人交谈等。

2.每次发言前做必要的准备

这在单向交流时容易做到，就是双向交流，同谁谈，涉及什么内容，也可做大体的言辞预测。只要在大方向上有所准备，到时也不至于不敢说

或说不下去。

3.临场抱定豁出去的心态

任何人都不是天生地敢在公众场合自如地说话，都有一个艰难的第一次。美国的罗斯福总统说过："每一个新手，常常都有一种心慌病。心慌并不是胆小，而是一种过度的精神刺激。"古罗马著名演讲家希斯洛第一次演讲就脸色发白、四肢颤抖；美国的雄辩家查理初次登台时两个膝盖抖得不停地相碰；印度前总理英·甘地首次演讲不敢看听众，面孔朝天。只要抱定豁出去的心态，管他三七二十一，这样效果反而会更好。

4."忘记"听众

就是自己在发言前，心中有听众，但在发言时，眼中不能有听众，只顾按自己的意图去表达。一位教师第一次登台讲课效果就不错，有人向他请教经验，他说："备课时我心中一直想着学生，可一上讲台，我眼中所见，只有桌椅而已。这样，我就放松自如了。"

针对不同场合做好即席发言

在许多社交场合中，我们常常会遇到有即席发言的机会。这时，如果你是一位巧辞令、善言谈的"老手"，是不成问题的，但如果你是一位缺乏经验。害怕在众人面前讲话的"新手"，那也不必紧张、回避，敢于拿出你的全部热情和胆量来，针对不同场合、对象说出能完全表达你的思想、意见或真情实感的精彩语言来。

通常的情况下，有如下几种即席发言：

1.被人提问时的即席发言

被人发问时的即席发言，通常是在会议上、法庭上或学术性的讨论、答辩会上，它大多是被动式的发言。这种发言受发问内容或发问主题的限定。因此，就发言范围来讲是容易把握的。这种答复式的发言，应问一答一，问二答二，将所需回答的问题，作条理清楚、内容完整而又是非曲直分明的阐述就可以了。如果是被人质疑，那就将"疑点"所在，做出符合事实和理由充分的回答。如果是法庭上的答辩，就将所涉及问题的时间、地点、在场人、事实的经过等加以阐明，或陈述你的申辩理由。如是学术

上的答辩或解释，那你就将你的观点或研究成果，用科学的方法加以论述或阐明，倘若遇到深奥难懂的问题，可用浅显易懂的形象性的语言加以说明……这样，你便能将你所答的问题说得明明白白了。

2.必须加以说明的即席发言

这种即席发言，通常是一个问题、一件事情在被人误解、曲解，群众或听众不甚明白或不明真相的一种解释性发言。这种即席发言既可以是指出、纠正他人的问题的事实真相，以达到澄清事实的目的；也可以是为自己或世人做辩白。一是和盘托出事实，以明真相，用事实来说明问题；二是要在道理上充分地加以阐述或说明。要抓住问题或事实的实质，切忌使用“描绘”、“夸张”之类发挥性言辞，否则会适得其反，把原本容易说明的问题，搞得复杂化了，致使听众反感。

3.灵感勃发时的即席发言

什么是灵感勃发呢？就是指触景生情、接二连三或由此及彼的联想、幻想。这种情况，常在讨论会、酒席间、聚会上碰到。由一位讲演者或谈话者的一席话或一句话而发生联想、勾起情思，或见到一位老同学、老同事、老部下或老上级时所勾起的回忆；或是因酒兴奋，情思奔流、话语的闸门开启等情况下而发等。这种灵感涌流式的讲话，通常要视场合、情景而定，应以幽默、欢乐的内容及欢快的语调和气氛为宜。要把握简洁、得体、高雅、风趣这四个要素。切忌酒后失言，不要讲那种扫兴话或长篇大论的废话、赘话。

4.被邀请时的即席发言

被人邀请的发言，一是应该谦逊；二是应该讲出于听众有益的话来；三是应该充分估计听众的客观要求，说出受人欢迎的话来；四是要简短、干练。

“谦逊”就是对主人（单位、团体）说些适当的谦卑语言。如感谢主人的热情好客，赞扬主人的成绩、善举、为人风格和精神品德等。

“说出于听众有益的话来”就是讲话的内容能使听众获得思想上的启蒙和知识上的启迪；要注意自我形象和美的感染力，不仅要以理服人，还要以情感人。

“充分估计听众的客观要求”就是说，听众需要面包，你就不要去描绘天堂如何美好；听众需要安抚，你就不要去激怒听众；面对需要“疏导”的一帮青年人，你就不要去“堵塞”或横加干涉。

"要简短、干练"。大凡一句话能讲完的就不要用两句话、三句话甚至喋喋不休地大讲空话、大话和废话。做到了上述四点，如果再能艺术地发挥一下讲演技巧，那你的发言必将是成功的。

使你的言谈富有新意，不落窠臼

一种形象在形成之后，在很大程度上便会成为一种惰性的存在，长久缺乏变化或变化速度迟缓，那么再美的象征，再大胆的变形，也都会变成远古的化石，没有生命和活力。从翻新法的特点来看，它由本体和喻体构成，本体不变，喻体可变，我们完全可以不断推翻本体和喻体的配合方式，从而更加丰富人们对本体的理解和感受。翻新的办法主要有如下几种。

1.把一个高远、抽象、新奇的事物拉回现实

如在谈到计算机软硬件的关系时，某专业人士形象地说：电脑只是盘子，软件才是菜，人是为吃菜，才买盘子，两者的关系不能本末倒置。又如有的企业家把"团队精神" 比作"能打群架"，有的把它比作"团长死了，营长就会上去，照样能打胜仗"等等，正可谓：境非真处即为幻，俗到家时自入神。

2.大胆运用生活中的新事物、新现象、新词汇

这样可以使人们对本来已经熟悉的东西产生一种新的联想和体验。如把做生意比作"像股市一样，牛市也罢，熊市也罢，都有人能赚到钱，关键看你怎么做"。

3.发挥自己的特长，用专业知识进行形象的联想配合

如 -位知名公司的总裁把成就、荣誉、地位、金钱等比作像"电荷"一样，在一个人身上积累多了，"电压"就会升高，"高电压"使别人难以接近，自己也十分危险，解脱的办法是"放电"，把自己"接到地上"，"接地"，"放电"，回到"零电位"。用自然科学的方法来理解社会科学中的心理现象，又何尝不是一种值得称道的"组合技术"呢？

法国的丹纳曾经说过："一切典型永远可以推陈出新，过去如此，将来也如此。而且真正天才的标志，他的独一无二的光荣，世代相传的义

务，就在于脱出惯例与传统的窠臼，另辟蹊径。”只要我们敢于并善于创新，就能使我们的言谈富有生机和活力。

使自己的演讲符合听众的品味

一个美国国会议员曾在纽约马戏场遭观众吼叫、发嘘声，迫不得已而离开舞台，因为他很不明智地选择了做说明性的讲演。他告诉听众，美国正在如何备战。

他的听众可不愿意挨训，他们要的是娱乐以及讲演者本人的真实想法。他们耐心而礼貌地听了他15分钟、25分钟，希望他的讲演快快结束。可是他不停地讲，喋喋不休。耐心没有了，观众不愿再忍耐了。有人开始嘲讽性地喝彩，其他人接着跟进，一刹那，就有上千人吹起口哨，吼叫起来，但这个讲演者真是愚蠢，麻木到感觉不出观众的心情，仍在闷着头继续往下讲，这下可惹恼了他们，于是一场混战开始。观众的难忍，上升为怒火，他们叫他安静下来。于是，狂烈的抗议声愈来愈大。最后，观众的号吼和愤怒湮没了他的话语，10米以外他的演讲就无法让人听到了。所以他只有放弃，承认失败，羞辱难当地退下。

请以他的事例为借鉴，使自己讲演的目的适合听众与场合，使自己的演讲意图和演讲内容具体化。如果他事先斟酌过自己的具体目标是否符合前来参加政治集会的观众的目标，他就不会惨败了。

培养干练高效的演讲风格

许多行政总裁和多数高级主管经常拿着别人撰好的讲稿，几乎不做任何准备，就在起身发言时读起来。但是，照本宣科会严重损伤演讲人的信誉，原因有三。

1.念讲稿，就不能随心所欲

事先拟好的讲稿与即席演讲确有不同。后者当然可以做更多的发挥与想象。念讲稿很难做到像平常说话一样。念讲稿时，演讲者与听众之间几

乎无目光交流，手势很少，也缺乏面部表情，声音单调。最终，演讲者与听众建立不起密切关系来。他们可能会扫兴而归（真浪费时间，还不如我自己看），心中对演讲者的可信度和诚意顿生疑窦。

2.依赖讲稿，无法带来真正的安全感

凭借讲稿或细致有加的提纲，常常限制你的灵活变通能力。如果遇到突发情况，就会受害不浅。例如，如果你正参加小组讨论，轮到你发言，时间已所剩无几，这最后一刻再做变通实属不易。一旦现场被提问打断或话题岔开，念稿者通常很难再重回思路，接着原来的话题讲下去。

3.你的信誉可能会受到损害

不管演讲的本意如何，听众总是眼见为实。对着听众念讲稿，很可能令他们感到失望。他们会意识到，你没有下工夫准备。如此一来，你的信誉可能会受到损害，你要传达的信息也就无法吸引听众的注意力，你的演讲也就毫无效果可言。

成功交流的基石是对演讲内容进行有效组织。如果你的演讲组织得井然有序，就能畅所欲言，尽情发挥，其他方面也会水到渠成。但记住，花大量时间准备并不意味着你已胸有成竹。只要你掌握技巧，短短 20 分钟即已足够。

无论是压轴演说、小组讨论，还是媒体采访或向董事会作报告，采用如下五个系统步骤，就能做到万无一失：

①分析你的演讲

先自问以下几个主要问题：我的听众是谁？要讲多长时间？演讲的目的是什么？最后一个问题可能是最重要的，因为它能促使你找出你演讲的本意。借助这些信息，你所讲的话便能针对听众的需要并有助你达到目的。

具体说来，分析演讲要达到以下目的：删除不必要或不适当的信息，缩短准备时间；确保使用听众能听懂的词汇；有助你预测听众提出的问题或反对意见；观众不同但演讲主题相同时，可将内容迅速加以调适。

②精选主题

人们通常试图传达太多信息，希望能在听众心中留下点什么。只是这如山的信息令听众招架无力，不知所措。

所以，要收到最好的效果，你应该帮助他们理解你所表达的内容，只给他们易于分析和好记的信息。应找一个重点突出、直接明了的主题。

③确定主线句

演讲中的主线句可以时时提醒你如何取舍和展开你的演讲信息。主线句包含如下三个因素：

第一，目的：想要听众了解什么、感受什么或做什么？对这一问题的回答就是你的目的。

第二，主题：演讲是为了提供信息或说服听众。你的演讲意图确定下来后，就能更好地寻找演讲的内容。

第三，分类：一般而言，演讲要表现的主题将决定信息的分类。信息的分类包括步骤、方法、种类或益处。先决定信息的分类，再确定演讲的要点，有助于在展开整个演讲时不偏离主题。

④确定要点

先将你要表述的内容分列在三大标题之下。这种做法不无助益，有利于保证听众听得轻松并明白你传递的信息。

使用视图工具使要点清晰、轻重有序并增添变化。但不要只是简单地读一下屏幕或图表上的文字。要增强你的感染力，使你的演讲更加自然流畅，一定要让视图工具为你的演讲增姿增色。

⑤设想你的讲演图

“讲演者的设想图”是你充满自信、自如发挥的关键。它是你演讲的蓝本，你应把演讲的所有环节都在一张纸上设想出来。你甚至可以借此标明使用视图工具的时机。

跟着你的设想图走，对你和听众都会显得轻松自然。关键的词句会开启你的记忆，使你不偏离主题。即使被打断，扫一眼设想图便能回到正题。

将你的思想放入一个精心组织的设想图中，就不用照着稿子读，在演讲中你自然就能娓娓道来。发挥自如的演讲将带来更多的目光交流、更贴切自然的手势，使听众的注意力更加集中。

演讲要做准备，这是常识，但身体力行的人并不常见。经理人员常常忙于应付繁忙的日程，因此在他们看来，为演讲做准备就显得浪费时间。事实未必如此，按照上述五步骤进行，有利于做好准备工作，可以确保你培养出行云流水般的演讲风格。

演讲时要坚定有力

演说的话，每一句都要有力；你用一种不自信的话，你所说的话便变成了无力，你不能把你的主张打进听众的内心，那你自然是失败了。某学校开演说竞赛会，其中有一个学生说得很好，说完之后，他又十分谦虚地说："诸位来宾，诸位师长，诸位同学，鄙人学识浅薄，所说毫无研究，自知错误的地方很多，还请大家原谅，并恳请为我指导！"当时有很多的学生，以为这次的锦标一定是被他获得的了。岂知评判结果，这位学生竟是落选，这真叫人费解。后来评判者把每人的演说逐一评判，说这位学生，所说很好，理应获得第一的锦标；可是，他在后面加上了一些谦虚话，把他整篇演说的力量完全失掉了。像他所说，既然是"自知错误的地方很多"，那为什么自己不提前更正呢？这便是他失败的主要点。

有些时候，我们本来信心十足，却想自谦一下，结果说了许多贬低自我的话。也许这会让我们像上例中的那个学生一样，使原本精彩的演讲变得黯然失色。所以，在某些场合，我们不要过于谦虚，要说一些坚定有力的话，以增加说话的分量。

一队士兵，守着一个城池，如果他们每个人能够自信地坚守，那么，敌人前来进攻，他们便可以毫不胆怯地出来应战了；如果他们相信敌人势力强大，自己不是对手，自己的守城，恐怕是守不住的，那么，听到敌人前来，他们早就弃城而逃了。我们的演说，正像对着士兵们训话，你把你的话说得软弱无力，这真好像是一位军官对一队士兵说："我们守此城池，恐怕守不住的，因为我们的能力薄弱。"请问，军官对士兵这样说，士兵还能鼓起勇气来死守吗？如果一位军官对士兵说："弟兄们，我相信我们来守这城池是一定守得住的！因为我们每一个弟兄，都有着勇敢的精神，可以以一当百的。过去，某军守某地，他们取得了光荣的战绩，受到全国人民的拥戴，世界军事专家的赞叹；可是，如果当时我们接到命令去守那里，那光荣的战绩，还不是我们取得的吗！因为我们勇气之盛，纪律之佳，素来是有名的，所以今天我们来守此城池，我相信必定能够坚守，敌人前来，予以迎头痛击，我们是不会让某军有所

收获的。”这样，士气不馁，说不定会真把那城池守住了；即使不然，至少也不会望风而逃了。所以语句有力，有着坚强的自信力，那便是演说的主要点。

冯玉祥当旅长时，有一次驻防四川顺庆，恰巧另外一支“友军部队”也在附近驻扎。“友军”将骄兵惰，官长上街都穿着黑花缎的马褂、蓝花缎的袍子、青缎的刺花云下靴，在街上摇摇摆摆，像当地富家公子一样。

有一天，冯玉祥听到这样的报告：“我们的士兵在街上买东西，第四混成旅的兵见到了，就讥骂我们，说我们穿得不好，骂我们是孙子兵。”

冯闻之，只是淡淡一笑说：“由他们骂去，有什么可气的，不要理他！”

冯玉祥见官兵余怒不消，感到有可能出乱子，便立即集合全体官兵，做队前讲话：

“刚才你们来报告，说第四混成旅的兵骂我们是孙子兵。听说大家很生气，可是我倒觉得他们骂得很对。按历史的关系说，他们的旅长曾做过二十镇的协统，我是二十镇里出来的，你们又是我的学生，算起来你们不正是差两辈吗？他们说你们是孙子兵，不是说对了吗？

再拿衣服说，缎子的儿子是绸子，绸子的儿子是棉布，现在他们穿缎子，我们穿布衣，因此他们说我们是孙子兵，不也是应当的吗？不过，话虽这么说，若有朝一日开上战场，那时就能看出谁是爷爷，谁是真的孙子来了。”

几句话把官兵们讲得大笑起来，怒气全消。

这篇演讲词通篇不见驳，却句句是驳；通篇不见斥，却句句是斥；没有说教，却令人深受教育。寓刚于绵，寓蔑视于诙谐，寓教于趣，欲抑先扬，层次分明，语言通俗，疏通了士兵的郁闷心扉。

说话要坚定有力，应该断然地讲出来，不可说不肯定的话，也不可说过于谦虚的话。但是，你说得过于断然了，那也是不对的，因为只有无知识的人才是这样。我们在有的地方，有的时候，有的问题，有些听众面前，说些断然的话，也是有损而无益的。就一般情况来说，听众的知识水准愈高，你用有力的断然的话愈难成功。

照这样说来，不是前后起了矛盾？我们谦虚而不自信，我们的演说要失败；我们既然有自信，我们自然说话要断然；然而对知识水准愈高的人说断然的话愈难成功，那么，我们的听众，知识水准是不会齐的，我们将怎样说话呢？不错，所以韩非才有《说难》的著作。说话本不是容易的事啊！不过，我们要知道，有思想的人们，是愿意被引导而不愿意被驱使的。他们愿意有事实摆在前面而得出他们自己的结论，他们愿意被人问问题，不愿意听有人用了

无数的正面的断然语句，使他们失去自己发表演说的能力的。

抑扬顿挫更能震撼人心

如果老师上课保持“清平调”，学生的脑袋瓜子就铁定“猛垂钓”；倘若广播员播音“要死不活”，听众一定转台，决不留情；如果候选人说话“病央央”，定会低票落选！演讲也如此，演讲者若不“抑扬顿挫”，听众必然迅速逃脱。

林肯做律师时，曾在一次诉论中以充沛的情感赢得了胜利。

一天，一位老态龙钟的女人来找林肯，哭诉自己被欺侮的事。这位老妇是独立战争时一位烈士的遗孀，每月靠抚恤金维持生活。不久前，出纳员竟要她交付一笔手续费才准领钱，而这笔手续费等于抚恤金的一半，这分明是勒索。

开庭了，被告矢口否认，因为这个狡猾的出纳员是口头进行勒索的，没有凭据，情况显然对林肯不利。轮到林肯发言了，上百双眼睛紧盯着他，看他有无法子扭转形势。

林肯用抑扬顿挫的嗓音，首先，把听众引入美国独立战争的回忆中。林肯两眼闪着泪光，述说爱国志士是怎样忍饥挨饿在冰天雪地里战斗，为浇灌“自由之树”洒尽最后一滴鲜血。最后，他做出令人怦然心动的结论：

“现在事实已成了陈迹。1776 年的英雄，早已长眠地下，可是他那衰老而可怜的遗孀还在我们面前，要求代她申诉。不消说，这位老妇人从前也是位美丽的少女，曾经有过幸福愉快的家庭生活，不过，她已牺牲了一切，变得贫穷无依，他们不得不依靠革命先烈，用革命先烈争取来的自由，向我们请求援助和保护。试问，我们能熟视无睹吗？”

发言至此戛然而止。听众的心早被感动了，有的捶胸顿足，扑过去要撕扯被告；有的眼圈泛红，为老妇人流下同情之泪；还有的当场解囊捐款。在听众的一致要求下，法庭通过了保护烈士遗孀不受勒索的判决。

另外，演讲时轻重相宜也是不可忽视的关键。

演讲不是念经，声音应有大小强弱之分，即说某些词或句子时要加大音量和力度，而说另一些词或句子时要控制音量和力度。因此，演讲之前，不妨在声音的大小、语气的轻重、音调的高低和吐词的快慢等方面作一番自我估

价和安排，把握好演讲的基调。

在演讲中，为了抓住听众的注意力，有一个简单方法，那就是将音量放大。姑且不论所讲的内容如何，单就声大即有着气势壮阔的优势，因此演讲者应该训练自己如何站上台放“声”一搏，突破声音的习惯领域，间接提高胆识，说话不再“声音细如丝”，充分建立舞台自信，强化说服力。

当然，演讲的声音只是大还不行，因为没有人能长时间大声说话。这样轻则因“吼”过头而失真，听众不能领会；重则因“吼”过猛而失声，像是活吞了一个消音器。能放能收、掌控自若才算真功夫，若是收放失调，难以自我拿捏，就很容易出现尴尬。

当要表达急躁、悲愤、豪迈、兴奋等感情时，或叙述紧张、惊险、热烈场面时，可以加大音量和力度；当要表达欣慰、犹豫、体贴、思念等感情时，或描述沉闷、恬静等环境时，就要控制音量和力度。这就是我们所说的轻重相宜。

轻重相宜，实际上是在音量和力度上恰到好处地运用对比度。关键在于如何选择重音区。按照语法和逻辑要求选定重音区，当然是说话时必须遵循的；然而，按照表情达意的要求确定重音区，通常更能体现说话人运用重音的技巧性。如果重音区选择不当或滥用重音，就会产生“虚张声势”的副作用。

你可以将自己选择出来的任何句子或单词突出地表现出来，在说到它们时突然提高或降低声调，直到满意为止。这种方式会令听众愉快，不会有奇怪的感觉。事实上，这正是把某项要点突出地强调出来的最好方法。

林肯在强调某一要点时最喜欢的方法之一就是：他会以很快的速度说出几个字，当到了他要强调的那个单词或句子时，他会拖长他的声音，并一字一句说得很重，然后就像闪电一般，迅速把句子说完。他会把他所要强调的单词或句子的时间尽量拖长，几乎和他说其余五六句不重要的句子的时间 -样长。这种方法必然会引起听者的注意。

抒发感情激发听众共鸣

演讲要达到宣传育人的目的，要使人思想有所触动，首先，必须掀动他的情感，即所谓“通情才能达理”。对于演讲者来说，他(她)要怀着强烈的、爆发性的情感，实在有话要说，非说不可，不吐不快，才能讲好。激情上来了，往

往思想和语言便“浩荡其沛然矣”。

那么，演讲者该如何传达自己充沛的情感呢？

演讲者要抒发的情感，首先包含在演讲内容之中。从演讲的命题到演讲的观点，从演讲的叙述到演讲的议论，以至演讲中直抒胸臆之处，都浸透着演讲者的感情，只不过是表达感情的手段不同，有的直接，有的间接罢了。

最直接的语意传情是直抒胸臆，倾泻激情。不少感情浓烈、激越的演讲到了一个高潮时，演讲者往往都会用相对独立的语段，以排比句、反问句、感叹句、重叠句等语言手法，直抒胸臆，压抑在胸中的感情如潮水一泻而出，淋漓尽致，欲止不能。

美国的五星上将，二战英雄麦克阿瑟不仅是一位叱咤风云的军事统帅，而且也是一位富有激情的演讲家。

“韩战”初期麦克阿瑟率领“联合国家”横扫朝鲜半岛，势不可挡，甚至放出了“圣诞节前让孩子们回家”的狂言。当他遇上志愿军后却一败涂地，最终颜面扫地地返回了美国。

令他始料不及的是，美国人民夹道欢迎他们心目中的“二战英雄”，几乎是万人空巷。看着群情振奋的热烈场面，麦克阿瑟也不禁为之动容，他发表了如下的讲话：

“我就要结束我几十年的戎马生涯了。

“当在本世纪开始参加陆军时，我童年时代的全部希望和梦想便开始一步步实现了。自从我进入西点军校并进行虔诚的宣誓以来，世界已经几度天翻地覆，希望和梦想从那以后就已经泯灭了。

“但我仍然记得那时军营中最流行的一首歌，歌中唱道：‘老兵们永远不会死，他们只是慢慢地消逝。’像这首歌中的老兵一样，我现在结束了我的军事生涯，开始消逝。但我可以大声地说：‘我是一名在上帝圣明的指引下尽心尽职的老兵，朋友们，再见了。’”

一段感人至深的心灵独白，让全场的人为之潸然泪下。

电影《高山下的花环》想必很多人都看过，对其中的雷军长，一位直率、粗犷的高级军官，人们对他的形象应该历历在目。

当部队马上就要开赴前线时，指挥部接到一纸调令：梁三喜连的赵蒙生要调往别处，不得上前线。

这一调令激怒了连长梁三喜，也激怒了雷军长。于是有了下面的一幕：

雷军长在一次干部会议上大发雷霆：

“我雷某今天要骂娘！为什么？因为，当我的大炮就要万炮轰鸣了，我的装甲车就要隆隆开进了，我的千军万马就要去杀敌了！就要去拼命！就要去流血了！

“可是，就在这时候，就有那么一个人，她竟有本事从千里之外把电话打到我的指挥部！此时，我指挥部里的电话，分分秒秒，千金难买！可那个人来电话干啥？她要我为她的儿子开后门，让我关照关照，奶奶娘，一个贱骨头！

“我雷某不管他是谁，走后门？谁敢把后门走到我这流血的战场上。没二话，我雷某要让她儿子第一个扛上炸药包，去炸碉堡！去炸碉堡！！”

……

雷军长的这番话，就像炸药包一样在人们的心灵深处爆炸。一位优秀的共产党员的形象，在人们心中屹立，一种人性的正义与使命感在人们的心头涌动。谁又能不为之感动，不为之动容，不为之流泪？

像这种快节奏、强烈的咏叹调，让听众如痴如醉，沉浸在激荡的海洋之中，几乎达到忘我的境界，肯定能给人们以巨大的心灵震憾。

1949 年 10 月 1 日，郭沫若在重庆邹韬奋先生的追悼会上的演讲中说：

“韬奋先生，你是我们中国人民的一位好儿子，我们中国青年的一位好兄长，中国新文化的一位好工程师……在目前我们大家最需要你的时候，离开了我们，这是我们一个多么大的损失呀！一个无可补救的损失呀！”

这段演讲感情浓烈、真挚、直抒胸臆，具有打动人心的力量。

间接抒情则是把情感融于记叙、描写、议论之中，让听众慢慢地咀嚼演讲者的情感。例如，曲啸在一次演讲中举到他被迫害时说：

“当时我戴着手铐，我的孩子刚会在地上爬，还说不成几句完整的话，他总是摸我的手铐，一边摸一边说：‘爸，啥？爸，啥？爸爸这是啥？’我怎么能告诉孩子这是手铐呢？这是关系到一家老小生死存亡的手铐啊！”

这段演讲记叙当中蕴涵浓烈的情感，字字锥心，催人泪下。

著名演讲大师李燕杰的演讲中，善于用情理交融的手法，抒发深切的感情，阐明深刻的道理。例如有一次谈到“爱情真谛”时，举了《红楼梦》中宝玉与黛玉的爱情故事：

“为什么宝玉把爱情转移到了潇湘馆呢？这不仅仅是因为黛玉有妩媚的容貌，更主要的是黛玉追求高尚的精神生活，有与腐败的现实生活相悖的丰富内心世界；还是因为他俩有共同的理想，共同的爱憎，共同的语言。他俩相亲相爱，黛玉每天用高尚的、纯洁的、专一的爱情影响着宝玉；宝玉每天用自

己美好的心灵影响着黛玉。正如王熙凤所说，黛玉如同一盏美人灯。这盏小灯是不用油点燃的，而是用她的爱情和辛酸。在那漫长的如漆一般的封建黑夜里，正是这盏灯，照亮宝玉的爱情道路，使宝玉的精神境界得到升华。”

在这里，作者以其准确精练的语言，道出了一个天经地义的爱情道理，这仿佛是一曲人性的颂歌、爱情的诗，催人上进。

演讲中的情感抒发固然十分重要，但感情是受理智支配的，这个理智，就是要表达演讲的主题。演讲时要时刻牢记演讲的主题，时刻把握感情的阀门，注意控制感情的流量。有的演讲者不懂得控制自己的感情，一到伤心处就涕泪交流，泣不成声；一到愤慨时就语不成句；一到高兴时又笑得前躬后仰，手舞足蹈。结果，听众只知你在台上喜怒无常，根本听不清、弄不懂你在哭什么、气什么、笑什么。这样，又怎么能与听众产生感情上的共鸣呢？

前苏联领导人赫鲁晓夫曾在联合国大会上作过一次演说，感情充沛，内容丰富，本来收到了很好的效果。可是，他在激动之中忘乎所以，竟脱下一只鞋拿在手里，在讲台上使劲代替手掌拍打，一时全场哗然。

赫鲁晓夫的例子留给人们深刻的教训。它启示人们，说话时必须善于控制感情。真情流露并不等于放肆，坦诚也必须有度。如果不加节制，感情表现为“过分状态”，别人就必然将它与虚伪轻浮联系起来。心理学家卡洛·塔维斯说：“不仅应该认识坦白的必要，而且要知道什么时候应该坦白，坦白到什么程度。”真情流露并不等于不加节制。

所以演讲时需要尽情倾诉时，可开大阀门，让感情如潮水般一泻而出。但高潮过后，又要立即调节，绝对不可以放纵情感，信马由缰。

引起听众的好奇心

有人讲述汤姆斯·劳伦斯上校在阿拉伯的历险故事时，会这样开始：“路易·乔治曾经形容过他，认为劳伦斯上校是当代最浪漫而又最潇洒的人物之一。”

这样的开头，有两种好处，第一，引用名人所说的话，易使听众对于接下来的话格外注意。第二，就是引起人们的好奇心，他们一定想要问：“他浪漫到什么地步？”“他有多么潇洒？”“我从未听说过此人，他怎么这么有名？”

同样讲述劳伦斯上校的事迹，美国著名电影新闻报道家路威尔曾用这样的开头：

“某天，我走到耶路撒冷基督街上，遇见一个人，他身上穿着东方皇帝所穿的华服，腰间挂着一柄穆罕默德子孙常佩的金质弯刀，但这人外貌一点儿也不像阿拉伯人，因为他的眼睛是蓝色的，阿拉伯人眼睛却是黑色或棕色的……”

这一段话当然立刻能引起你的好奇心，使你张大了嘴巴，急欲一听下文。此时，你暗地里一定会想：“这人究竟是谁？为什么他要打扮得像阿拉伯人，他做过什么事？后来怎样了？……”

但是也有反其道而行的，即先说一件事的结果，使听众急于想知道这件事的经过情形，这种倒叙的手法也是引起听众好奇心的最好方法。比如说：“最近某地张贴一张布告说，不论哪一所学校的两里地之内，所有的蝌蚪都禁止变成青蛙，以免扰乱学生的学习……”你听见这样的开场白，一定会觉得奇怪，心想：“演讲者是不是在开玩笑？天下真有这种离奇的事情？”于是演讲者就在你紧张怀疑时，接着往下解释了。

著名的演讲大师李燕杰受邀去给大学生们做演讲，题目是《德才学识与真善美》。可能是大学生们觉得这个题目过于空泛，表现得毫无兴趣，演讲刚刚开始，就有一些人开始东张西望，交头接耳，甚至有人昏昏欲睡。

这时，李燕杰就讲了一个小故事：

“一位母亲趁着节日到大学看儿子，可儿子正在实验室里聚精会神地工作。母亲不忍心打扰儿子的工作，便独自一人来到了儿子的宿舍。

“进了宿舍，母亲发现儿子的被褥有点脏了，便想帮儿子拆洗一下。哪知，当母亲把被褥掀起来的时候，竟呆住了，不一会儿，眼泪就唰地下来了……”

讲到这时李燕杰忽然打住不讲了，表情平静地注视着全场的听众。

于是，学生们疑惑不解，不明白为什么母亲会落泪，他们的好奇心被激发起来了，全场寂静无声，大家都在等李燕杰来揭开这个谜底。

李燕杰见时机已到，便接着讲：

“原来褥子底下是一堆钞票……”

这样，听众的情绪被演讲者牢牢地抓住，他们会不断地产生疑问：钞票从哪里来得？母亲见到这些钞票为什么要哭？于是，他们就会专注地听演讲，以便从中得到答案。

每一个准备当众说话的人,都应该学会这种能立刻抓住听众兴趣的技巧!

请看下面这段演说:

"在一百四十年前,伦敦出版了一本被公认为不朽的小说杰作,很多人都称它为'全球最伟大的一本小说'。当小说出版之时,使得市民在街头巷尾与朋友见面,都要彼此问一声:'你读过这本书吗?'答案几乎都是'是的,我已读过了。'这本书出版的第一天,便销售了一千本,两周内销售了一万五千本。以后再出版了不知多少次,世界各国都有了译本。几年前,银行家摩根以连城的价值,买到了这本书的手稿,现在这本书原稿陈列在纽约市的美术馆。"

这段话的确是成功的,为什么呢?因为它一开始就引起听众的注意,还使你的兴趣逐步增强,在听众急不可耐的时候,演说者才点破谜底:"这一部世界名著是什么呢?就是狄更斯19世纪40年代写的《圣诞欢歌》。"

人总有好奇心,也许这称得上是天性。这一点演讲者务必要记住。对于一些超出自己想象之外的事物,都有特别强烈的求知欲。因此,针对这种心理,在谈话的开场白中设一些悬念,会格外吸引人。

把一些罕见的问题提出来,也可以获得这样的效果,如"你知道吗?人可以与海豚对话。"

这一问,立即引起听众的好奇,还会使人大吃一惊:难道没有思想的海豚可以与有思想的人对话吗?接着就产生非听下去不可的兴趣。

用实物来增强演说的吸引力,也可以说是一种有效的开端。

在一次文物展览中,负责宣传文物保护法规和知识的人员,手中拿着一枚古钱币,高举过头,过往行人自然都向他投来探寻的目光。然后,他开始宣传:"在场的各位,有没有人在街上或野外捡到过这样的钱币?"接着,他才讲述这枚钱币的珍贵和收藏的经过,希望大家都重视保护文物。

拿一些实物给听众看,这是引起注意力简单而有效的方法。这种实体的刺激有时在知识程度较高的听众面前,也会产生很好的效果。

一位医生要向听众说明健康检查的重要性,他是这样开头的:"诸位,你们知道按照人寿保险的表格,你还能活多少岁吗?按寿险统计学家说,你的寿命,就是你现在的年龄和八十岁之差的三分之二。比方你现在是三十五岁,那么,你现在的年龄和八十岁之差是四十五,那你的寿命,就是四十五的三分之二了,就是你还能活三十年。这样够吗?不,不,我们谁都想多活几年的。然而,这种表格,是根据千百万人精确统计而成的,绝对不会有错的。那么,我们难道不能逃过这个结果吗?不,只要你小心谨慎保养适宜,一定不难

达到这个目的。你第一步该做的,就是你得常常做详细的健康检查……"

在演说开头,讲一些与听众切身相关的内容,将自己置于与听众促膝谈心,为听众着想的立场,这样就能轻松消除彼此的心理距离。

创造恰当的氛围

1858年,林肯在竞选美国上议院议员的时候,在伊利诺斯州南部进行了一次竞选演说。

那时,当地人非常的野蛮,在公共场所也要腰挂短枪,腿绑利刃,尤其是畜养黑奴的奴隶主们,他们平时对废奴主义者就非常仇恨,当然对林肯到此作反对奴隶制的演说,更是恨之入骨,并立下誓言,只要林肯敢来,就置他于死地。

演说之前,林肯亲自和对方的首领相见。在热烈地握手之后,林肯心平气和地开始了他的演说:

"南伊利诺斯州的同乡们,肯塔基的同乡们,密苏里的同乡们——听说在场的就有些人要下决心和我作对,我实在不明白为什么要这样做,我也和你们一样,是一个爽直的平民,我为什么不能和你们一样,有发表意见的权利呢?

"好朋友,我不是来干涉你们的,我是你们中间的一员。我生于肯塔基,长于伊利诺斯,正和你们一样,是从苦难的环境中苦苦挣扎出来的。

"我认识你们,你们认识我应该更清楚些。如果真的认识了我,你们就知道,我来这里并不想做与你们不利的事,当然你们也绝不想做出对我不利的事。

"同乡们,让我们大家以朋友的态度交往。我是立志要在世上做一个最谦和的人。我现在对你们诚恳的要求是,请你们允许我说几句话。你们是勇敢而豪爽的人们,这个想法一定不会遭到拒绝吧!现在就让我们诚恳地讲一个严重的问题,看看如何?"

林肯这样的几句"套近乎"式的开场白,竟把将起的敌意变为大声喝彩。他一开始就力挽狂澜,创造了良好的开端。更令人想不到的是,这里的大部分人,后来竟成了林肯的朋友。

清末光绪年间，有个叫何梅谷的人，以研究孔孟学说闻名于世。他的老伴却特别信佛，每天从早到晚要念上一千遍“大慈大悲救苦救难的观音菩萨”。不让她念，她不听。何梅谷担心这件事会在文人中成为笑柄，于是，他想出了一个好办法来“改造”自己的老伴。

一天，他叫夫人，老伴答应了；再叫，老伴又答应了；还叫，老伴生气了，不再理他了。何梅谷更来劲了，连声又叫了几声，老伴大怒道：

“跟叫魂似的，没完没了，真烦人！”

何梅谷趁机开导她：

“我这才叫了你几遍，你就生气了，你一天念一千遍观世音菩萨，菩萨就不烦吗？”

老伴顿时省悟，从此再也不日诵观音千遍了。

美国一位大学校长运用实际表演法作报告，也收到很好的效果。在一次集会时，校长面容严肃，戴方帽、穿礼服登台，只讲了几句开场白，就从口袋里掏出笔记本写着什么，然后把笔记本丢在地上。又掏出香蕉吃，把皮随手扔掉，接着是嚼糖果、花生，最后竟把泡泡糖的渣也吐在台上，还用脚踩了踩。

当学生们再也看不下去时，校长开口了：

“各位同学，大家已经看清楚什么是不道德了，从现在起，我们要共同维护校园的整洁，报告完了。”

某厂正在举行一次演讲比赛。这时，一位女选手走上台，“我给大家演讲的题目是《论坚守岗位》。”女选手嗓音甜润，吐字清晰。

突然，她停止了演讲，走下讲台，径直向会场外走去。台下的听众面面相觑，先是小声议论，继而喧声四起。

几分钟后，她才慢腾腾回到台上，面对激怒的听众，充满激情地说：

“如果我在演讲时离开讲台是不能容忍的话，那么，工作时间纪律松弛，玩忽职守，擅离生产岗位，难道就不应该谴责吗？我的演讲完了。”

人们沉默了一会，随即爆发了雷鸣般的掌声。

由此可见，在论辩时根据对方不同的心理特征，选择不同的环境与地点，创造与之相适应的气氛是相当重要的。

恰如其分的氛围是人们进行良好沟通的前提条件，好的氛围可以让你事半功倍。因为，人是最具感性的。

林肯的几句问候可以化敌为友；何梅谷的现身说法使夫人自悟到日诵观音千遍的荒谬；美国校长运用创造情境的教育方法使同学们和听众受益

匪浅。

他们的成功都来源于对情境的良好把握，创造恰当的氛围，融理于境，此情此境怎不令人感动？

幽默能为你的演讲锦上添花

当你与人争辩一件事时，幽默常常能够使你获得惊人的胜利。

美国的约翰·爱伦竞争一场极艰难的国会选举时，就是因为用了几句幽默的话，而获得最后的胜利，并扬名全国。

那时与爱伦竞争的对手，是一位与他旗鼓相当的人物——陶克将军。这位陶克将军曾在内战时有卓著功勋，并曾任过数届国会议员。

当竞选时，陶克将军在演讲的结论里说："诸位亲爱的同胞，记得就在17年前的昨夜，我曾带兵在山上与敌人经过剧烈的血战，在山上的树丛中睡了一晚，如果诸位没有忘记那次艰苦卓绝的战斗，诸位在预选时，请不要忘记吃尽苦头、风餐露宿的那个具有伟大战绩的人！"

这种演讲词，在当时最能打动人心，但是爱伦却能够在眼看对手快要成功时，用几句轻松言辞把他那篇演讲的功效一笔勾销，稳操胜券。

他说："同胞们！陶克将军说得不错，他确是在那场战争中享有盛名。但那时我在他手下当一员无名小兵，代他出生入死、冲锋陷阵还不算，当他在树丛中安睡时，还曾携了武器，直立荒郊，饱尝寒风冷露保护他。诸位想起那时的情景，如果是同情陶克将军的，当然应选举他，反之，如果同情我的，我可对于诸位的推选当之无愧！"几句话说得听众心悦诚服，立刻对他争相推选，不久便把他拥进了国会。

爱伦在国会奉公守法，还会常常运用幽默排解种种艰难的问题。一次，他想在国会发表一篇演讲，但被一议员所拒，于是他立刻装出一副哭丧脸，抽噎地说："虽然你们拒绝我说话，但是请你们在会议的记录上代我再插入几声欢呼喝彩，我想这一点小小的要求，总不会也被你们拒绝吧。"一番话说得全体议员们禁不住哄堂大笑。本来爱伦之所以演讲，是为了要修改会议记录，那位议员的拒绝，是根据国会法律。但是现在他说出这样隽永的言词，便使人觉得并无坚持那条法律的必要。于是一致通过爱伦发表那篇演讲。

爱伦在演讲终了时,又使用他的幽默手腕,使人格外爱戴他。他在结尾时说:“议长!我已经把我所持的理由全盘托出,对不对由你们去评判,现在我要回休息室,去愧受朋友们的贺词了。”这真可说是一段千古罕见、妙不可言的演说结尾,他充分表现了演讲者的坚定自信。因此,博得全席的众多掌声。

细节描述可增强演讲的感染力

细节本身并不有趣,尤其是在演讲中,过多的细节描述会给人一种琐碎、冗长的感受,听众自然会觉得难以忍受。

但是,与主题有关的细节,如果能够描述得具体生动,不仅不会让听众厌烦,还会给人一种栩栩如生、身临其境的感觉,大大增强演讲的感染力。

一位演讲者,在讲自己亲身经历的一次车祸时,是这么说的:

“那年的冬天,就是在圣诞节之前的某个早上,我在印第安那州沿着四十一号公路开车北上。与我同行的是我的妻子和两个可爱的孩子,她们一路谈笑风生,而我却十分紧张。

“因为,那年的冬天格外的冷,不断地下雪导致路面上到处都是积雪。路面上的雪已经冻成了结实的厚冰,汽车行驶在上面,稍有闪失整个车子就会失去控制。

“我小心翼翼地握着方向盘,车子缓慢地前进着,而时间也好像车速般缓慢地向前滑行着。

“不久,车子来到一处比较宽阔的路面上,而且路上的结冰也被太阳融化了。于是,人们纷纷踩动变速器,加快了速度企图赶出一些时间,我也毫不例外。一刹那,马路上的汽车都像刚刚脱离羁绊的野马一样奔驰起来。我的孩子们开始在后座唱起歌来,一点也不知道一场灾难即将来临。

“忽然,马路的上坡处伸入一处林地。当我的车子疾驶到顶处的时候,我才发现山坡的北边是一处洼地,由于四周都有高大的树木,因而阳光照射不到,仍然是冰雪世界,马路上仍有厚厚的冰。

“我下意识地想到减速,但已经来不及了。我前面的车子已经疯狂地滑下了山坡,我们的车子也控制不住地急滑而下。车子急剧地颠簸着,急速地滑向树林中。孩子们开始大叫,我也只能紧紧地抓住方向盘紧张的喘不过

气,我不敢想会是什么样的结局。

“幸运的是,我们的车子滑过路肩,停在一处雪堤上面,并没有翻覆。当我刚刚松了一口气时,只听一声巨响,后面滑行而下的车子不偏不移地撞向我们车子的侧身。呼的一声,孩子们重重地撞在座椅上,破碎的玻璃雨点般洒在我们身上。”

这位演讲者描述的车祸细节惟妙惟肖,扣人心弦。开始,他先进行了一番铺垫,汽车在冰面上行驶给人一种危机四伏的感觉。接着,汽车驶向山顶,并且失去控制向山下滑去,让听众的心一下子紧张起来。然后,作者又说“幸运的是车子并没有翻覆”让听众们又长出了一口气。可是,就在这时“后面的车子又撞在了车子的侧面”让听众又不禁为之一惊。像这种细节描写,惊险刺激,引人入胜,就像一支魔棒,牢牢地把握住听众的心理,演讲的效果可想而知。

一位参加过抗美援朝战争的志愿军战士,在为学校做“教育下一代”的演讲中,这样描述他的战友:

“381 号高地关系到整个战局的形势,夺下了就可以占据主动,痛歼敌人;夺不下,则有全军覆没的危险。因此,司令部下令要成立一支突击队进行首攻。

“大家都积极报名,最后我们的团长担任这支突击队的队长。在发起攻击之前,团长亲自做了动员:‘同志们,你们是中国人民的骄傲。养兵千日,用兵一时,这次战役能不能成功,就看你们这百十号人了,别给咱中国人丢脸,是好汉还是孬种咱们战场上见。现在,我命令你们 15 分钟务必夺下 381 号高地。’

“战斗打响了,团长端起冲锋枪,喊了声‘跟我上’就一跃而起,冲在最前面,战士们也不甘示弱,呐喊着冲了上去。

“敌人开始疯狂地扫射,炮弹和手榴弹不时在我们身边爆炸。战场上硝烟弥漫,杀声惊天动地,战士们机警地一边向上冲锋,一边寻找一切障碍物做掩护。但是,还是有人不幸中弹倒下了。

“一位战友因躲避不及,被敌人密集的机枪火力击中腹部,顿时鲜血如注。他只是简单地包扎了一下,便又继续匍匐前进。可是,又有一颗炮弹在他身边爆炸,他被巨大的爆炸声震得昏了过去。

“等他醒过来的时候,他发现自己的小腹已经被炸开,肠子一大半都裸露在外面。可是,我们英勇的战士,随手在身边抓了一个钢盔,用手抓起沾满

泥土和鲜血的肠子塞进肚子里,用钢盔卡住,再用子弹袋扎紧,就又挣扎着向前爬去。一米,两米,三米……

"他实在没有力气了,便努力支撑着自己的身体,用尽最后一点力气端起冲锋枪,向着敌人的阵地扫射过去。在他牺牲前,他打完了枪里的30发子弹。"

这激动人心、细致入微的讲述,让在场的每一个人都情绪激动,有些人已经悄悄啜泣起来,整个会场庄严、肃静,人们都在回味着战场上生与死的考验,回味着我们的志愿军战士视死如归的英雄气概。

这就是恰当的细节描述所带来的震撼性效果。要想打动你的听众,就应该带他们进入你所描述的意境,让他们仿佛置身其中,仿佛亲眼目睹、亲耳所闻,这样的演讲才是真正的演讲。

善于将有关数字对比着表述出来

数字是枯燥无味的,会说话的人却知道,数字自有一种非凡的力量,如果能巧妙地加以利用,就能发挥出意想不到的作用。

1972年,来自纽约的一位女国会议员贝拉·伯朱格进行了一次演讲,呼吁在政治生活中给妇女以平等地位。

她说:"几个星期前,我在国会倾听总统对全国发表讲话。在我周围落座的有700多人。我听到总统在说:'这里云集了美国政府的全体成员,有众议员、参议员,还有最高法院的成员和内阁成员。'我环顾四周,在700多名政府要员中有17人是女的;在435名众议员中只有11个是女的;100名参议员中只有1个女的;内阁成员中没有女的;最高法院中也没有女的。"

她用不着多说了,因为无论说多少话,也比不上这几个数字更能说明问题。无论你是否同意她的观点,在这几个确凿的数字面前,都不得不承认在政治生活中存在着性别歧视。

又如一位青年演说家在某大学演讲时,为了激励听众为赶超世界先进水平而拼搏,连续引用了一系列对比数字:

"我们曾以人口众多而自豪,但是请看美国,由于广泛使用电子计算机,2亿人口得以完成4000亿人的年工作量。

"我们还曾以地大物博引以自豪,但是,自然资源的人均占有量却大大

低于世界水平：我国人均耕地为世界人均值的1/3，人均林地为世界人均值的1/9，人均河川流量只有世界人均值1/100，而且90%的城乡废污水直接排放，以致长江以北很难找到一条未受污染的河道。

“再看其他几个方面：

“1984年，日本人均国民生产总值为1100美元，27倍于我国；美国人为我国的33倍；瑞士为我国的43倍。

“1983年底，全球核电站达298座，其中美国80座、苏联40座、日本26座、英国33座、法国32座。我国呢，有4座，全在台湾。

“1980-1981年，每1000个居民中的大学生数，苏联为196人，日本为154人，中国为11.4……”

听了这样的演讲，谁能不感到肩头沉重呢？如果没有一系列对比性数字，又怎能达到如此振聋发聩的效果呢？

对比性数字比无对比地罗列数字，显然有更大的说服力。我们在言辞中应善于将有关数字对比着表述出来。

但说话又不同于调查报告和工作总结，仅仅把一连串枯燥的数据抛向听众，会使现场气氛沉闷平淡，听众也无法记住那些一带而过的阿拉伯数字。高明的谈话者总是善于把干巴巴的数据转化为具体、生动的图景。美国记者爱德文·史路森呼吁人们充分利用尼加拉大瀑布的能量的文章，实在是值得学习借鉴的典范：

我们知道，美国境内有几百万穷人，吃不饱，穿不暖，然而在尼加拉瀑布这儿，却平均每小时浪费相当于25万条的面包……每小时有60万枚新鲜的鸡蛋从悬崖上摔下去，在漩涡中制成一个大蛋卷。如果印花布不断地从一架像尼加拉河那样宽达4000尺的织布机上织出来，那也就表示同样数量的布料被浪费掉了。如果把卡耐基图书馆放在瀑布底下，大约在1或2小时内就能使整座图书馆装满各种好书。或者，我们也可以想象，一家大百货公司每天从伊利湖上游漂下来，把它的各种商品冲落到160尺下的岩石上。

一言可以定输赢

一言定输赢是指在演讲的时候，紧紧抓住要点给人一种简洁、干练的印象。那些过多的、冗长的客套话往往会引起听众的反感。

1982年9月，英国首相撒切尔夫人访问中国，拉开中英关于香港问题谈判的序幕。邓小平在人民大会堂会见了撒切尔夫人。撒切尔夫人对邓小平说："我作为英国现任首相访华，看到你很高兴。"邓小平说："是呀！英国的首相我认识好几个，但我认识的现在都下台了。欢迎你来呀！"会谈开始后，撒切尔夫人老调重弹，摆出强硬的姿态，抛出"三个条约有效"和"香港繁荣稳定离不开英国"这两张牌。英方宣称："香港三个条约白纸黑字写在那里，任何人都不能否认这一事实。既然这些条约仍然存在，那么就必须遵守。如果中国人收回香港，就会给香港带来灾难性影响，破坏香港的繁荣。要使香港繁荣得到维持，英国人治港是一个必要的条件。"这就是英方提出的所谓以主权换治权。面对撒切尔夫人咄咄逼人的挑战，邓小平直言不讳地说："如果中国在1997年不能把香港收回，任何一个中国领导人和政府都不能向中国人民交代，甚至也不能向世界人民交待。如果收不回，就意味着中国政府是晚清政府，中国领导人是李鸿章！我们等待了33年……如果15年后还收不回，人民就没有理由信任我们。任何中国政府都应该下野，自动退出政治舞台，没有别的选择。"邓小平接着又严肃地说："关于主权问题，中国在这个问题上没有回旋余地。坦率地讲，主权问题不是一个可以讨论的问题。现在时机已经成熟了，应该明确肯定，1997年中国将收回香港。就是说，中国要收回的不仅仅是新界，而且包括香港岛、九龙。"

在这里，邓小平没有和撒切尔夫人绕弯子，而是开门见山，单刀直入，直逼要害，给了撒切尔夫人一个明确的回答，即主权问题是无法谈判的。

德国著名诗人和戏剧家贝托尔特·布莱希特讨厌那些冗长单调而又没有多大效果的会议。

一次，他去参加一个聚会，并致了开幕词。

开会那天，布莱希特准时到会，默默地坐在最后一排。主办人看到后，把他请到了主席台就座。一开始，主办人讲了一通很长却没有什么实际内容的

贺词,向到会者表示欢迎。然后,情绪激昂地宣布:“现在,有请特邀嘉宾布莱希特先生为我们这次大会致开幕词!”

布莱希特听后,迅速站了起来,快步走向演讲桌前。到会的记者们赶紧掏出笔和小本子,照相机也咔嚓咔嚓响个不停。

不过,布莱希特却让某些人失望了,他只讲了一句话:“我宣布,会议现在开始!”

抓住关键的要点,最重要的就是说出你要谈论的主题,也就是开章明义,其余的客套话尽量少说或不说,这样你的听众才不会感到心烦意乱。当然,这一方法的运用必须针对特定的对象,并不是对所有的人都适用。假如对方跟你并不是很熟悉,而你则一上来就直奔主题,势必让人感觉唐突,其效果可想而知。

一般来说,这一方法主要是针对那些自己比较熟悉的人,或者是在一些比较正式的场合,如商业谈判、会议、做报告演讲等。在这些场合下,如果你能够做到抓住要点,一针见血,不必讲过多冗长烦琐的话,就会很快地吸引听众,使他们迅速地进入主题,接下的事情无疑就好办多了。这也是表现自我的一种绝妙办法。

林肯的第一次就职演说

有些初学者却时常没有圆满的结尾。他们在演讲当中,一开始就疾言快语,不着边际,因此他们需要更佳的准备工作,更多的练习。许多新手的演讲结束得太过突然,他们的结束方法不够平顺,缺乏修饰。这种方式造成的效果令人感到不愉快,也显示演说者是个十足的外行。

林肯在他第一次就职演说的原稿中也犯了个错误。这项演说发表的当时,正是形势紧张之际,冲突与仇恨的乌云和风暴已在头上盘旋、酝酿。几周之后,血腥与毁灭的暴风雨立即在美国各地爆发。

林肯本来想以下面这段话作为他向南部人民发表的就职演说的结束语。当时,他一开始是这样写的:

“各位有不满的人们,内战这个重大的问题掌握在各位手中,而不是在我手里。政府不会责骂你们。你们本身若不当侵略者,就会遭遇冲突。你们

没有与生俱来的毁灭政府的誓言，但我却有一份最严肃的誓言，要我去维护、保护及为这个政府而战。你们可以避开对这个政府的攻击，但我却不能逃避保护它的责任。'和平或是大动干戈'这个庄严的问题是在各位身上，而不是在我身上。"他把这份演讲稿拿给国务卿西华过目。西华很准确地指出了这段结尾的种种缺点。

说这段结尾太过直率，太过鲁莽，太具刺激性。西华帮着修改这段结尾词，对原来的演说词作了修饰，抛弃原来的种种不足，从而呈现出友善的高潮，表现出纯美境界及诗的辩才：

"我痛恨发生冲突。我们不是敌人，而是朋友，我们绝对不要成为敌人。强烈的情感也许会造成紧张情势，但绝对不可破坏我们的情感和友谊。记忆中的神秘情绪从每一个战场及爱国志士，延伸到这块广大土地上的每一颗活生生的心及每一个家庭，将会增加合众国的团结之声。到时候，我们将会，也必然会，以我们更佳的天性来对待这个国家。"

一个生手如何才能具有对演说结尾部分的正确感觉？确切地说，跟文化一样，这种东西太微妙了。它必须是属于感觉的事物，几乎是一种直觉。除非一个演说者能够"感觉"到如何才能表现得和谐而又极为熟练，否则你自己又怎能盼望做到这一点呢？不过，这种"感觉"是可以培养的，这种经验也可以总结出来。

第一公民要开始演讲

如果我们能够常常以自己可笑的地方，开开玩笑，一定可以赢得许多朋友的友谊。因为尊重别人，取笑自己，正可以表示你是把自己看作和朋友一样处于同等地位。

美国著名律师曹特是一位善讲自己笑话的人。有一次，哥伦比亚大学校长在他登台演说时，先将他介绍给听众说："他算得是我国第一位公民！"

曹特似乎很可以立刻抓住这个难得的机会，大模大样地开着玩笑说："诸位静听，第一位公民要开始演讲了。"但是他如真那样做，他便是一个没人瞧得起的傻瓜了。

那么该如何说呢？他不但要利用这个介绍词幽默一下，并且还要从中获

得听众的好感。他说:“刚才校长先生说的一个名词,我起初有些听不太懂。第一位公民——是指什么呢?现在我才想到,大概他是指莎士比亚戏剧中常常提到的公民。这位校长先生一定是研究莎氏戏剧极有心得的人,他替我介绍时,一定又想到他的戏剧了。诸位听众一定知道莎士比亚是常常把许多公民穿插在他的戏剧中,充任无关紧要的角色,如第一个公民,第二个公民之类,这些配角每人所说的话大都只有一两句,而且多半是毫无口才,没有高明见识的人,但他们差不多都是好人,即使把第一、第二的地位交换一下,也根本不会显示有何不同之处。”

这真是一篇聪明绝顶,竭尽幽默能事的妙论!他把校长先生替他戴上的高帽子,丢给大家去戴,显示自己是与听众站在一样的地位。同时他的言语措词也是高人一等。如果他改用一种庄重的态度,简括地说:“校长先生说我是第一位公民,大概是在说我是一个舞台上的配角。”结果决不会那样生动有趣,使得听众笑逐颜开。

九、辩论口才





能言善辩维护尊严

人在最危险的时候,怎样抓住问题的关键,一语击中要害,从而驱祸得福,其中的奥秘就在于能言善辩。

汉代的萧何，有一次向汉高祖刘邦请求将上林苑中的大片空地让给百姓耕种。上林苑是一处供皇帝游玩打猎消遣的大片园林,刘邦一听萧丞相居然要缩减自己的园林,不禁勃然大怒,认为萧何一定是接受了老百姓的大量钱财,才这样为他们说话办事的。于是下令将萧何逮捕入狱,审查治罪。当时的汉宫廷尉为讨好皇上,只要皇上认定某人有罪,廷尉官不惜用大刑使犯人服罪。就在这紧要关头,旁边的一位姓王的侍卫上前劝告刘邦说:"陛下还记得原来与项羽抗争以及后来铲除叛军的时候吗?那几年,皇上在外亲自带兵讨伐,只有丞相一个人驻守关中,关中的百姓非常拥戴丞相。假如丞相稍有利己之心,那么关中之地就不是陛下的了。萧丞相不在那个时候谋大利,难道会在这个时候去贪占百姓和商人的一点小利吗?"

简单几句话,句句击中要害。刘邦深有感触,终于认识到自己的鲁莽,对不起丞相的一片诚心,感到非常惭愧,于是当天便下令赦免萧何。

汉代的另一位开国元勋周勃，曾经帮助汉室铲除吕后爪牙，迎立汉文帝,有定国安邦的大功。可后来当他罢相回到自己的封地后,一些素来嫉恨周勃的虚伪小人便趁机向汉文帝诬告周勃图谋造反。汉文帝竟然也相信起来,急忙下令廷尉将周勃逮捕下狱,追查治罪。按汉代当时的法律,凡是图谋造反者,不但本人要处死,而且要灭家诛族。就在周勃大祸临头的时候,薄太后出来劝文帝说:"当皇上还没有即位的时候，周勃手里拿着先帝留给你的皇帝玉玺,又统帅着主力部队北军,是谋反的最佳时机,但是他一心忠于汉

室，帮助汉室消灭了企图篡权的吕氏权力，把玉玺交给了陛下。现在丞相回到自己小小的庄园里居住，怎么反而在这个时候才想起谋反呢？”

文帝一听，心中的疑虑顿时烟消云散，立即下令赦免了周勃。

萧何、周勃太难临头的时候，有人出来为他们辩白，讲明事实真相，分析合情合理，从而免去了二人的大难，这都是说辩中言语的巨大威力所致。

用铁的事实揭示真相

引证事实，揭露真相是论辩中经常使用的一种方法。在辩论中，善于发现疑点，戳穿谎言，恢复事情的本来面目，是取胜的关键。

1946年，李先念曾和周恩来一起，就中原停战问题同国民党实力派谈判。

国民党代表郭忏在前一项议程还没讨论完的情况下，就要求讨论所谓中共中原军区部队挑起军事冲突问题。美方代表对他的这种无理要求竟默然相许。郭忏更加得意，拿着编造的所谓“证据”对我中原部队大肆诬蔑，指责我军在停战令下达后仍进攻国军。

面对郭忏的无理取闹，李先念从容不迫，等郭忏话音一落，便站了起来，不慌不忙地说：“我有个问题想请教郭将军，抗战八年，你们的部队一直待在什么地方?你说我军侵占了你们的地方，请问，你们在这些地方的部队又是在哪儿同日本鬼子打仗?你们从未来过这些地方，怎么能说这些地方是我们侵占了呢?”

郭忏被问得哑口无言。李先念继续说道：“八年抗战，新四军五师一直坚守在敌后，解放了9000多平方公里的国土，消灭日伪军二十余万人，经历大小战斗万余次，消灭了大量敌人。这些历史事实，不是郭将军所能否认的。不仅黄陵的河、塔尔岗、安陆的赵家棚、积阳山等地是我军的阵地，而且整个鄂、豫、湘、皖、赣边区都是我军收复的失地。这里的每一座村庄，每一个山头，每一条河沟，都有我们战士的鲜血和汗水，都印下了我们战士的足迹。不错，八年之中，不抗不战者大有人在；抗战胜利后，抢占胜利果实者大有人在；停战令下达后，争夺地盘者大有人在，人民自有公断。我军既有恪守停战协议之责任，亦有回击来犯者之权利，‘人不犯我，我不犯人，人若犯我，我必犯人’，这是事理之必然。为澄清是非，我提议，双方代表组成后，不妨去实地

视察,听听当地老百姓的话,谁是谁非则不言自明。”

一席话,将郭忏驳斥得哑口无言,不仅揭露了国民党反动派的狼子野心,以正视听,同时还大大地提高了我党我军的威信,使得敌人偷鸡不成反蚀一把米。

这正所谓事实胜于雄辩,李先念将军所讲的道理之所以气贯长虹,具有压倒优势之力,是因为他用铁的事实说话,对方假相就会不攻自破。

偷梁换柱巧推理

美妙的语言是智慧的具体体现,而偷梁换柱的推理是美妙语言的最好表达。

有这么一幅漫画,主要人物是一个头顶有三根毛的穷小孩,不妨叫他“三毛”吧。这个漫画的场景大致是这样的:

一位阔太太牵着一条哈巴狗上街,见了三毛,想拿他开心取乐,就对三毛说:“只要你对我的狗喊一声爸,我就赏你一块大洋。”

三毛敲了敲脑袋,想了想道:“喊一声一块,喊10声呢?”

“给10块!”阔太太很大方地吼道。

三毛躬下身,摸着狗,一连喊了10声“爸”,阔太太大笑一声,真的给了三毛10块大洋。

这时周围挤满了看热闹的人,三毛向阔太太点了点头,故意提高嗓音,拉长声调喊道:“谢谢你,妈——”

有爸有妈才有儿子,这是常理,而这里三毛一声“妈”,把情节向前推理成狗和阔太太是夫妻,这就比三毛和狗是父子关系更荒唐,虽然三毛没直接说出来,但已是不言自明的事了。三毛是一报还一报,只不过为保护自己;阔太太呢,是自食其果。

人们都知道正常情况下,相同的原因会产生相同的结果,不同的原因会产生不同的结果。如果同样一个人,同样一件事,在同样的条件下,却产生不同的结果,从常理上讲,这不合逻辑,做这样的推理,则是一种弱智的表现。然而对于精明人来说,情况则完全相反。

这种精明的推理在社交活动中极有实用价值,它能让你在情况不断变

幻的条件下,总是能找到有利于自己的理由,哪怕互相对立的理由,也都能为你所用。

林先生是一位很有演讲天才的人,当地成立了一个演讲俱乐部,想吸收他为会员。但他也必须和其他会员一样先演讲一次,刚开始大家都希望他能有上乘表现,于是规定他最后一个上台,大家满怀期待地立于台下。

他登上了演讲台,开口便问:“各位,你们知道我要讲什么吗?”

大伙异口同声地回答:“不知道!”

“怎么,你们竟不知我要讲什么。如此无理,那我讲了还有什么用?”说着便走下了演讲台。大家一时哑口无言。

第二天,他又登上演讲台,对听众说:“各位,你们知道我要讲什么吗?”

“知道!”这回大家吸取了教训,异口同声地答道。

“好啦”,林说,“既然大家已知道了我要讲什么,那我重复一遍又有什么用呢?”说完又走下了演讲台,大家再次哑然。

他总是这样,大家便商量了一个办法,待他下次演讲时,有一部分人说“知道”,而另一部分人说:“不知道”,这样,林就没法下台了。

第三天,林又登上了演讲台,当他再次像前两次一样发问后,台下便有人喊“知道”,有人喊“不知道”。

林一笑:“那好吧,那就让知道的人给不知道的人讲吧!”

说完一甩袖子走下演讲台,扬长而去。大家一时间目瞪口呆,然后又忽然“轰”地大笑起来。

林先生的过人之处在于他利用“知道”与“不知道”这两个不具体的,虚幻的概念,从而推理出与大家希望完全相反的结果,以不变应万变,不管对方怎样变化,理由也总会跟着变化,而行为却一点不变。

在这里,他给大家讲的不是长篇大论,而是风趣和精明人的智慧。同时也让人们悟出演讲的概念要清楚、具体,不能含糊不清,因此,人们在“上当”之余,也受益匪浅。

由此可见,精明人的推理主要是利用对方不稳定的前提或由自己假定的前提,来推理引申的某种似是而非的结论和判断,它不是常理逻辑上的必然结果,而是走入歧途的带有偶然性和意外性的结果。

层层剥笋让听者自己说服自己

凡事都要由浅至深，循序渐进，步步为营，逐步推进。

齐诺芬的《纪念录》中，有一段关于苏格拉底和欧西德的对话。

欧西德：我生平所做之事，有无“不正”的？

苏格拉底：那么，你能举例说明什么是“正”，什么是“不正”吗？

欧西德：能。

苏格拉底：虚伪是正还是不正？

欧西德：不正。

苏格拉底：偷盗呢？

欧西德：不正。

苏格拉底：侮辱他人呢？

欧西德：不正。

苏格拉底：偷窃敌人而侮辱敌人，是正还是不正？

欧西德：正。

苏格拉底：你方才说侮辱他人和偷窃都是不正，现在又何言正呢？

欧西德：不正只可对敌不可对友。

苏格拉底：假如有一将军见其军队士气颓废，不能作战，他便欺骗他们说“救兵将至，勇往直前吧！”因此，他的军队大获全胜，这是正还是不正？

欧西德：正。

苏格拉底：小孩生病，不肯吃药，父亲骗他说“药味很甜”。孩子吃了，救了性命，这是正还是不正？

欧西德：正。

苏格拉底：你说不正只可对敌，不可对友，何以现在又可以对友呢？

欧西德：……

在这里，苏格拉底便是运用层层剥笋的办法，一步步说出欧西德逻辑上的错误，最终使他无言以对，不得不佩服苏格拉底。

生活中，在某些场合，你不妨运用此方法，循序渐进，把握脉络，把道理说透，不由得对方不服。

1921年,美国西方石油公司董事长兼总经理哈默听说苏联实行了新经济政策,鼓励吸收外资,就想把自己公司的业务范围扩展到苏联这个庞大的国外市场。他想,目前苏联最需要的是消灭饥荒,得到大量的粮食,而此时美国正值粮食大丰收之际, 一美元可买到35.24斤大米。农民宁肯把粮食烧掉,也不愿以这样的低价送往市场出售。而苏联盛产毛皮、白金、绿宝石,这些正是美国市场急需的,如果能交换双方的产品,岂不是要大赚一把?

哈默打定主意,便来到了苏联。

哈默到达莫斯科的第二天早晨,就被召到列宁的办公室,列宁和他作了亲切的交谈。粮食问题谈完以后,列宁对哈默说:

"先生,不知你对在苏联投资、经营企业有无兴趣?"

哈默听了,默不作声,面无表情。

因为,当时西方对苏联实行的新经济政策抱有很深的偏见,作了许多恶意宣传,使许多人把苏联看成可怕的怪物。到苏联经商或投资办企业,被人称作"到月球探险"。常言道:众口铄金,积毁销骨。哈默虽做了勇敢的探险者,同苏联做了一笔粮食交易,但对在苏联投资办企业一事,还是心存顾虑。

列宁看透了哈默的心事,于是,他讲了实行新经济政策的目的。

"我们实行新的政策,目的是为了发展我们的经济潜能。我们欢迎所有的朋友到这里投资,并给予优惠,我以官方的名义担保你们不会受到任何人为的损害。"

哈默还是不语。

列宁看出他还是心存疑虑,便接着开展心理攻势:

"你放心,我们的政府不仅不会给你增添任何麻烦,还会向你提供任何帮助。"

列宁看到哈默的眼神中还流露出不放心的意思,就索性把话说得一清二楚:

"我们都明白,我们必须确定一些条件,保证你们有利可图,商人不是慈善家,除非觉得可以赚钱,不然只有傻瓜才会在苏联投资,你说对吧,哈默先生?"

就这样,列宁终于说服了哈默。不久之后,哈默成了第一个在苏联经营企业的美国人。

列宁对哈默的不解和疑惑,像剥竹笋一样逐层加以分析、解释,循序渐进,说理透彻,使得哈默解除疑虑,最终在苏联投资。

运用层层剥笋法时,要注意几个问题:

首先,你要明白“剥笋”的最终目的是什么,而后在“剥”的过程中紧紧围绕这一目的,也就是说,你每一步都是为最后的目的服务的,不涉及最终目的或者与最终目的仅仅是有些牵连的问题最好不要涉及。

其次,在“剥”的过程中要有层次,即要循序渐进。前一步是为下一步服务的,中间不能有脱节,否则就给人一种牵强附会、强拉硬扯的感觉。

总之,层层剥笋法的运用要靠你在实践中慢慢去领悟,只有不断实践,才能熟练地运用,才能达到目的。

利用寓言法产生强大的说服力

寓言是以假托的故事或拟人化的手法来说明某一深刻哲理的文学作品,往往带有劝诫或讽刺的意味。在论辩中恰当地运用寓言,可以给人以深刻的印象,使我们的论辩产生强大的雄辩说服力。

由于寓言是借助假托的故事中的形象与我们观点之间的某种相似性来表达我们的思想的,因而不直接说出我们的论点而用寓言的形式表现出来,可以达到委婉曲折地表达我们的思想和愿望的目的。

有一天,庄周贫穷无粮,已达到揭不开锅的地步。他万般无奈,只得去朋友家里借粮。那朋友满口答应:“好说,好说,不过我正要进城收租,等我半个月回来后,一定借给你粮食。”庄周心想:半个月后我全家岂不早就饿死了?于是他说:“刚才我遇到一件奇怪的事,你想不想听?”朋友说:“我最爱听新奇的事了,快讲!”于是庄周说道:“刚才半路上,我听到‘救命’的喊声,我四下张望,看到路旁干涸的车沟里有条小鱼,嘴巴一张一张地说:‘我现在快渴死了,你能不能给我一瓢水,救我一命?’我对它说:‘我将到南方吴越两国游说,让他们引西江的水来救你,可以吗?’小鲫鱼听了,气得变了脸色,说:‘我现在已快干死了,等你把西江的水引来,我早已变成鱼干了,你还不如到鱼干店里去找我吧!’”

朋友听到这里,连忙向他道歉,并立即把满满一袋粮食借给他了。

庄周并不是直述自己迫在眉睫的困境,而是借用一个寓言故事来表达自己的愿望。其中,既有机智敏捷的嘲弄,又有诙谐俏皮的调侃,更融入深刻丰富的哲理,具有非同一般的说服力。

运用讽喻法增加论辩的说服力

诗歌离不开“赋、比、兴”这三种基本手法，这是读过诗的人都知道的文学常识。比喻也是最常用的文学手法，而聪明的雄辩家们也同样离不开说理生动的各种比喻手法，使深奥的道理变得通俗易懂、简单有趣，增加论辩的说服力，以达到以理服人的目的。

比喻重在“贴切”，就是说本体和喻体要紧密联系，甚至是达到独一无二的紧密联系，爱因斯坦关于相对论的解释正是比喻的典范之作。

震撼世界的相对论，是科学发展史上划时代的里程碑。要用一个比喻将这样高深的理论说清楚显然不是一件轻而易举的事。晚年的爱因斯坦有一次是这样向青年学生们解释相对论的：“当你和一个美丽的姑娘坐上两小时，你会感到好像坐了一分钟；但要是你和一个很丑的老头坐在一起，哪怕只坐上一分钟，你却感到好像是坐了两小时。这就是相对论。”

毫无疑问，爱因斯坦比喻的贴切性是完美的，莫测高深的相对论在比喻的作用下，变得十分易于接受，这正是比喻化抽象为具体的巨大作用。

在此，我们着重介绍一下比喻中的讽喻法。讽喻的特殊之处在于不满足于本体和喻体间的某一相似点，而是将喻体作为一个完整的内容来展开，通过展开的情节、故事内容和形象的描述等来作为联类取喻的基础。

讽喻的作用主要有两点：一是委婉的规劝，起启发的作用。二是辛辣的讽刺或谴责。

震惊中外的“七君子事件”中的史良，被指控参与策划、发动了“西安事变”。在法庭上，史良在与法官、检察官的论辩中，就运用了讽喻的论辩技巧。来看看他们之间的这段对话。

检察官：“在西安事变前，你们给张学良、宋哲元、韩复渠、傅作义发过电报，因此可以说，西安事变的发生与你们发的电报是有联系的，你们应该对此负责。”

史良并没有正面回答，也不去解释，或急于表明自己所发电报的内容与西安事变是毫无关联的，平静地说：“就比如说一个刀店，每天都会卖出许多把刀。多数买了刀的人是用来切菜，但谁也不能排除有人会用买来的刀杀人

的可能性。照检察官的意思，难道凡是杀了人的，都应该由刀店负责吗？”

刀店与发报者原本是“风马牛不相及”的两码事，而史良这样的回答不仅仅驳斥了所谓七君子的电报与西安事变有联系的说法，而且也巧妙回避了问题的实质内容。

1901 年，美国政府向公众宣称，为了保持军队所需的巨额费用，“准备厉行节约”，因此，必须削减公立学校的经费。马克·吐温采用讽喻的方法对此提出了反驳：“而我们则认为，国家的伟人出自于公立学校。试看历史怎样在全世界范围内重演，这是多么奇怪。我记得，当我还是密西西比河上一个小孩子的时候，曾经有同样的事发生过。有一个镇子也曾主张停办公立学校，因为那太费钱了。有一位老农站出来说了话，说他们要是停办了学校，也省不了多少钱。因为每关闭一所学校，就必须多修造一座监狱。”

学校和监狱，马克·吐温的讽喻可谓无比的传神，至今也依然发人深省。

由此可见，不直接说出自己的论点而是含蓄委婉地用寓言和讽喻的形式表现出来，具有很强的论辩的说服力。

利用矛盾分析法反驳对方

先制造假象让对方产生错觉，接着诱使其上当，让敌手陷得越深，你的成功概率就越大。等对方身陷其中，再一针见血地指出其荒谬论点的根源，彻底否定对方，这也是一种彻底反驳对方的方法。

宋朝时，发生了一件谋杀案，县官对嫌疑犯多方拷问，都查不出结果。后来，经师爷一番诱问，终使案情真相大白。

张三和李四两人是好朋友，经常合伙去外地经商，有一次，两人约好第二天清晨五更天，李四到张三家找他，然后再一同上路。

第二天一早，天还没亮，李四就收拾妥当出了门，哪知天亮时分，李四的妻子听到一阵急促的敲门声，夹杂着张三叫嫂子开门的呼喊声。李四的妻子开门一看，只见张三满头大汗，气喘吁吁地说：“嫂子，你丈夫约定五更来我家，怎么天都亮了，他还没来？”

这话让李四的妻子大吃一惊，说道：“他不是早就出门了吗？”张三更是惊奇地说：“那怎么没到我家来，会不会出了什么事呢？”说罢张三和李妻就

四处寻找,结果在一个树林子里找到了李四的尸体,他身上携带的银两早已不翼而飞。李四的妻子号啕大哭,一把抓住张三说:"一定是你杀了我丈夫!"就把张三拉到了县衙门。

县太爷问了好一会儿，都无法断案。这时站在一旁的师爷胸有成竹地说:"老爷,且待我来盘问。"说完他就开始问道:"张三,李四和你约定今天五更到你家会面,李四没来,你去李家叫他,是这样吗？""一点也没错,事情就是这样。"张三说。"你去李四家是怎么叫的?""我是这样叫的,"张三接口答道,"嫂夫人,你丈夫约定五更天到我家,怎么天都亮了,他还不来?""你真是这样叫的吗?"师爷追问。"老天有眼,如有假话,我便五雷轰顶。嫂子在这儿,不信,你可以问问她！"张三说得斩钉截铁,旁边李四的妻子也证明事实如此。"好!那么我问你,你到李四家找李四,为什么不叫李四,偏偏叫李四的妻子来问话,你怎么知道李四不在家呢?""这个……这个……"张三慌了手脚,支支吾吾地答不出话来。

师爷接着喝问:"大胆刁民,还敢狡辩吗？你一句话泄了天机,你去李四家时,早知道李四不在家了,所以才叫'嫂夫人'出来问话。这就证明你今天一早明明已见过李四,那么,谋财害命,杀死李四的,除了你还会有谁呢？还不从实招来！"

师爷一席话,逼得张三只好供出自己谋杀李四、抢夺银两的全部罪行。

师爷之所以能迅速破案,就因为他使用了矛盾分析法。他从诱问入手,使张三无意中泄露了最重要的破案线索,再步步追问,通过精辟的分析,使张三不得不承认自己谋财害命的罪行。

利用对方认识上的失误进行反驳

爱国将领冯玉祥任陕西督军时，一次得知美国人安德思和英国人高士林私自闯入终南山打猎,捕获两头珍贵的野牛。冯将军马上把他们召到西安责问:"你们到终南山打猎,曾和谁打过招呼？领到许可证没有？"

这两位外国人耸耸肩,狡辩说:"我们打的是无主野牛,所以用不着通知任何人。"

冯军将一听非常气愤,严厉地说:"终南山是陕西的辖地,野牛是中国领

土内的东西,怎么会是无主的呢?你们不经批准私自打猎,就是犯法行为,你们还不知罪吗?"

这两个外国人振振有词:"我们这次到陕西,贵国外交部发给的护照上,不是写着准许携带猎枪吗?可见我们行猎已得到贵国政府的准许,怎么是私自行猎呢?"

冯将军马上反问:"准许你们携带猎枪,就是准许你们任意行猎吗?若是准许你们携带手枪,难道你们就可以在中国境内随意杀人吗?"

高士林还继续狡辩:"我在中国 15 年,所到的地方从来没有不准打猎的,再说,中国的法律也没有不准外国人在境内打猎的条文。"

冯将军又据理驳斥:"中国法律上没有不准许外国人打猎的条文,难道有准许外国人打猎的条文吗?你 15 年没有遇到官府的禁止,那是他们睡着了。现在我身为陕西的地方官,我却没有睡着。我负有国家和人民交托的保土卫权之责,我就非禁止不可!"

在这场针锋相对,事关祖国权益、民族尊严的辩论中,冯将军先发制人,一开始就通过质问亮出自己的观点"不经中国政府允许,私自行猎是错误的"。外国人对冯将军的斥责进行了三次反驳,但每一次都遭到冯将军迎头痛击。

大千世界,芸芸众生,由于先天或后来的原因,理论或实践的原因,人们不可能思想统一,认识一致。人类的这种认识上的差异,在论辩中的表现便是激烈的思想交锋,利用认识上的失误进行反驳是论辩成功的最佳战机。

1933 年 2 月 27 日,柏林的德国国会大厦突然燃起了熊熊大火,同一时间内,国会大厦有 23 处火舌猛卷、浓烟滚滚。显然,这是有意纵火。"国会纵火案"发生后,希特勒法西斯当局以此为借口,逮捕了 4000 多名共产党员和其他进步人士,其中包括在柏林的国际工人运动杰出的活动家季米特洛夫,德国笼罩在法西斯主义的白色恐怖之中。希特勒还煞有介事地在莱比锡组织了历时三月之久的公开审讯。

在闻名世界的莱比锡审讯中,检察官维尔纳无耻地指控:"共产党已经处在不战斗就得投降的境地,这是它现在处境的仅有的选择。不是不经战斗而放弃它的目的,就是冒一次险,孤注一掷,也许可以把环境变得对它有利。这一招也许失败,但是,失败后的处境不会比不发一枪的投降来得坏!"

对维尔纳的这段话,站在被告席上的季米特洛夫却以法官的姿态严厉反驳道:"德国共产党的领袖们不会认为现在一切都完了,不会认为他们所

能选择的不是投降就是毁灭。德国共产党的领袖们不会有如此愚蠢的想法……共产党绝不可能有意在这时孤注一掷。”季米特洛夫指出：共产党要走的是另一条道路，即积蓄力量，准备革命。

泾渭分明的立场，大义凛然的雄辩，有力地批驳了法西斯无端的指控及诬蔑，将检察官维尔纳逼入死角。最后，法西斯法庭只好宣告季米特洛夫无罪释放。季米特洛夫的胜利在于他巧妙地捕捉对方认识上的错误，进行有力反击，彻底击溃对手。

在紧张的辩论中，对方往往会出现“急不择语”，或“择语不慎”的情况。对方表达上的失误，也是反击的好机会。

苏联诗人马雅可夫斯基喜欢在公众集会上朗诵自己的诗歌，他也常常收到很多小纸条，有表示支持和欢迎的，有提出问题的，也有无理攻击和辱骂的。有一次，马雅可夫斯基接到这样一张纸条：“马雅可夫斯基，你自以为你是一个无产阶级集体主义的诗人，而你的诗却时常写‘我’、‘我’、‘我’，这说明什么？”

马雅可夫斯基当众读出纸条内容，略加思索，反驳说：“哦，你以为尼古拉第二是一个集体主义者吗？他时常说：‘我们’‘我们’，尼古拉第二……。可见不能在任何场合都说‘我们’，譬如，你向姑娘表白爱情时，难道你会对她说：‘我们爱你’吗？如果这样，那她只好反问：‘你们有几个呀！’重要的是，你们要永远记住：‘我’是一个苏联公民。还有，为什么说我讲到自己或以自己的名义讲话时，也就是代表着你们呢？因为我首先认为，我已把我的笔，献给了今天的时代，今天的现实和它的勤务员……苏联政府和我们的党！”

马雅可夫斯基痛快淋漓，十分风趣地批驳对方表达上的错误，使对方无言以答。

抓住其语言上的弱点攻其傲气

英国驻日公使巴克斯是个傲气十足的人，他在同日本外务大臣寺岛宗常和陆军大臣西乡南州打交道时，常常表现出对他们不屑一顾的神态，并且还不时地嘲讽寺岛宗常和西乡南州。但是每当他碰到棘手的事情时，他总喜欢说一句话：“等我和法国公使谈了之后再回答吧！”

寺岛宗常和西乡南州商量决定抓住这句话攻击一下巴克斯，使其改变这种傲气十足的行为。

一天,西乡南州故意问巴克斯:“我很冒昧地问你一件事,英国到底是不是法国的附属国呢？”

巴克斯听后又挺起胸膛傲慢无礼地回答说:“你这种说法太荒唐了。如果你是日本陆军大臣的话,那么完全应该知道英国不是法国的附属国,英国是世界上最强大的立宪君主国！”

西乡南州冷静地说:“我以前也认为英国是个强大的独立国，现在我却不这样认为了。”

巴克斯愤怒地质问道:“为什么？”

西乡南州从容地微笑着说:“其实也没有什么特别的事，只是因为每当我们代表政府和你谈论到国际上的事情时，你总是说等你和法国公使讨论后再回答。如果英国是个独立国的话,为什么要看法国的脸色行事呢？这么看来,英国不是法国的附属国又是什么呢？”

傲气十足的巴克斯被西乡南州这一番话问得哑口无言。此后他们互相讨论问题时,巴克斯再也不敢傲气十足了。

西乡南州抓住其语言上的弱点所展开的攻势,取得了令人满意的效果。毫无疑义,任何人都不可能是十全十美的,都难免有自己的弱点,而傲气者一般都未发现自己的弱点,而一旦别人抓住其弱点攻击其傲气,使其看到自己的弱点,也就瓦解了其傲气的资本。

总之,选准“点”,发现、捕捉易被忽视但却能使对方措手不及的弱点、缺点、疑点等,然后以点带面,发起攻击,往往击中要害,迫使对方屈服。

在气势上压倒对方

气势,是说话时相当重要的一个加分关键,若你有所坚持,但畏畏缩缩、矮人一截、不敢与人针锋相对,你的坚持恐怕就无法坚持了。因此,当对方言辞犀利,你的言辞就要更犀利;对方有气势,你的气势就要更胜他一筹,谈话理直气壮、临危不惧,先以气势压倒对方。

《古文观止》中有一篇《唐雎不辱使命》的文章。

骄横的秦王想要吞并安陵,便无理地表示欲以五百里土地交换安陵。安陵君不同意,便派唐雎出使秦国。当秦王听说安陵君不愿交换土地时,顿时脸色大变,怒气冲冲地对唐雎说:“你听说过天子发怒吗?”

唐雎回答说:“我没有听说过。”

秦王说:“天子发怒,能让百万人尸骨成山,血流成河!”

唐雎说:“大王听说过百姓发怒吗?”

秦王说:“平民百姓发怒,不过是摘下帽子,赤着双脚,拿脑袋撞墙罢了。”

唐雎说:“那是庸人的发怒, 不是勇武者的发怒……如果勇武的人真的发了怒,倒下的虽不过两人、血水淌过的地面也只有五六步,但是普天下都得披麻戴孝。现在勇士发怒了!”说完,他拔出宝剑,挺身而起。

秦王一见顿时慌了,忙对唐雎说:“先生息怒,先生请坐下来谈,何必生这么大的气。现在我明白了,韩国、魏国都灭亡了,独有安陵君这个仅有五十里地的小国还存留下来,就是因为有先生这样的勇士啊!”

在这一过程中,唐雎针对秦王的贪得无厌,临危不惧、据理力争,甚至以死相搏,终于使秦王心虚胆战而作罢。

我国学者彭倚云, 成为了世界最著名的行为治疗专家阿加尔教授的博士研究生。这个令人羡慕的机会正是彭倚云借助语言的力量取得的:

阿加尔教授咆哮如雷:“……你认为你可以说服我吗?”

“当然不一定,因为我还没有出生时,你已经是心理医生了。”彭倚云毫不示弱,响亮地答道,“只有实验本身能说服你或者我,但是如果没有人来做这些实验,那就永远不会有人知道我与你谁对谁错。”

“就凭你那个实验方案? 我马上可以指出它不下十处的错误。”

到这时,双方的争论火药味十足,看来是很难继续下去

彭倚云接着说:“这只能表明实验方案还不成熟。要是你接受我当你的学生,你自己可以把这个方案改得尽善尽美。”

“你想让我指导一个反对我的理论的研究生吗?”

“我是这样想的。”彭倚云笑了起来,“可是经过这两个小时的争吵,我知道牛津大学是不会录取我了。”

“最后我问你,” 阿加尔教授在倔强自信的中国小姐面前渐渐让步了,“为什么你要选择行为治疗这一科目? 为什么要选择我做你的导师?”

“因为你在那本书里曾写道:‘行为治疗的目的,是为了给予在心灵上备受痛苦的人一个能回到正常生活的机会, 从而享受正常人应有的幸福和权

利人应有的幸福和权利'。老实说,你书里的其他话我不一定赞成,可这句话我能给予全心全意的赞同。"

"为什么?"

"因为我了解正常人的痛苦,也曾看见许多人失去了正常生活的权利而痛不欲生。我觉得行为治疗能让心灵畸形的人重新做正常的人,不再忍受精神折磨。在这一方面,我完全赞同你的看法,也许咱们的分歧只在于怎样才能更好地进行这种治疗。"

最后,这位四五年才收一名研究生的教授被彭倚云小姐的自信、雄辩征服了,而彭倚云正是靠着自己的见解和辩才做了阿加尔的学生。

在辩论的过程中,双方都试图压倒对方。最终,彭倚云凭借自己出色的口才和坚强的自信,以及不屈不挠的精神,使倔强的阿加尔教授接受了自己,她的成功主要得益于她那理直气壮的气势。

在一次会议上,出现了空前的政治透明度,代表们反思、争辩,"代表意识"崛起。

一位女代表说:"上一届我也是代表,每年开会都是听领导讲,总是觉得国家的大政方针咱不懂,应该好好学习,回去好贯彻执行。这一次开会,大家你说我说,我脑子都乱了。"

一位男代表提出异议:"我认为国家意志应是人民意志的最高体现。人民代表如果不主动反映他所代表的那个社会阶层民众的意见和呼声,那么国家意志的形成就缺了一个重要环节。"

女代表有自己的观点:"可是你所代表的只是小部分,国家都是代表绝大多数的。我认为自己不比国家高明。"

男代表立即回答道:"人民代表不是一个人的概念,我承认我的代表性还不足以反映我所代表的那个社会阶层群众的意愿,但每个人大代表都认为自己只是'自己',放弃代表人民的权利,那么,国家何以能代表大多数?"

这场发生在休息厅里的争论,针对性强,民主气氛浓厚,谁胜谁负,不言自明。男代表谈话中具有明显的针对性,虽只有短短几句,却有的放矢地阐明了正确的观点。

凭借勇气,领先气势,步步逼近,是针锋相对法的基本要点,掌握了此法,在论辩中才能体会到"道高一尺,魔高一丈"的真正含义。

让对方无法作出明确的回答

如何让对方无法作出明确的回答呢？你可以巧设二难。这里所说的“二难”，指二难推理。它是由两个假言判断和一个具有两个选言题的选言判断所构成的演绎推理。为了具体说明什么是二难推理，先来举个例子。

王阳明是我国古代主观唯心主义哲学家。一次，他和朋友登山游玩，一路上大谈“心外无物”的理论。他说，凡是人们心里没想到的东西都是不存在的。可是不料，他被一块石头绊了一跤，懊恼地说：“没想到被石头绊了一下。”他的朋友回头问：“你没有想到的石头怎么会存在呢？”王明阳无言以对了。

王阳明之所以答不上，是因为朋友的问话使他陷入了一个二难境界。如果“没想到被石头绊了一下”是真话，那么，王阳明的“心外无物”不是真理；如果“没想到被石头绊了一下”是假话，那么王阳明就是在制造谎言。由此可见，运用二难推理可以将持错误观点的人处于进退维谷的境地。

在辩论中，一方指出两种可能，又由这两种可能引申出使对方难于接受的结果，迫使对方在二者之中择一，而处于进退维谷的境地。

两亲家喜好开玩笑，一次，一家办喜事，宴请亲家，请柬上写道：“来，就是好吃；不来，就是见怪。”另一亲家看了这个请柬，也没在意，还是大大方方地去参加宴会，他带了一份礼物，礼单上写道：“收，就是爱财；不收，就是嫌礼轻。”

请客者的请柬写得真“苛刻”，或是好吃，或是见怪，两者都将使对方难堪，若认真探究，请客者设置的二难推理并不高明，因为它不是在特定的语境中自然形成的，而是挖空心思编造的。如果故事只发展至此，无疑是缺乏机智、缺乏幽默的。被请者的以其人之道还治其人之身，才显得棋高一着。因为他具备答辩的机智，他同样以请客为题，巧妙地反击，把难堪还给了东道主。至此，故事才获得了强烈的幽默效果。

巧设二难可以使你在日常调笑中获胜：

妻子闷闷不乐，丈夫很着急，一直追问原因。妻子说：“昨天夜里，我做了一个噩梦！”

丈夫一听，极力安慰：“不要紧，梦是反的。”

妻子说:“真的吗?你可不许骗人!”

丈夫说:“不骗你。”

妻子要求他发誓。

“我发誓。”丈夫说,“不过,你到底做了个什么梦呢?”

妻子说:“我梦见咱俩一起去首饰店,我想买那条24K的金项链,你偏不肯,今天咱们去好吗?”

妻子是个会施展伎俩的人,她不直说自己的要求,直说恐怕丈夫回绝。她先要把丈夫降服住,再逼其就范。她使用的法宝就是巧设二难法。她的闷闷不乐,原来是装出来的,目的是诱导丈夫落进自己的圈套。她让丈夫发誓,把丈夫牢牢地拘禁在自己的语言陷阱里,当妻子亮出“谜底”,丈夫才发觉上当,可已为时太晚了。他陷入了二难困境:如果”梦是反的”为真,那么他就得为妻子买金项链;如果“梦是反的”为假,那么他的誓言就不真实。妻子的计谋天衣无缝,顺理成章,丈夫只好俯首听命。

巧设二难法用于反击谬论更为有力:

巴依老爷问阿凡提:“世上真有聪明药吗?”

阿凡提说:“有!巴依老爷。”

巴依老爷:“能不能给我一些。”

阿凡提:“可以。”

阿凡提转身捏了10个泥团交给了巴依,叫他每天吃一丸。几天后,巴依来问:“那聪明药该不会就是泥团吧?”

阿凡提答:“你确实变聪明了。”

巴依:“可我并不感到聪明啊?”

阿凡提:“那你就要再吃10粒。”

巴依:“……”

真是聪明也不是,糊涂也不行,让你左右无路,前后碰壁。

一个人去考汽车驾驶执照,口试时,主考官问:“当你看到一只狗和一个人在车前,你是轧狗还是轧人?”

“当然是轧狗了。”男子答道。

主考官摇了摇头说:“你下次再来吧!”

那男子颇不服气:“我不轧狗难道还轧人不成?”

“你应该刹车!”

主考官提出的是一个“两难问题”,回答这种问题需要灵活的头脑,稍不

注意就会陷入对方的圈套。实际上,在现实生活中,对于有意和我们为难的人,我们也不妨利用类似的问题给对方以适当的教训。下面的这个故事可供借鉴。

河南大财主金泰来是个有名的刻薄鬼。袁世凯称帝时,他也想趁乱世之机,克扣长工的工钱。

某日,他摆了几桌酒席,把长工奴仆都叫来,说:"今天请大家只为袁大总统占了皇帝,咱们喜庆喜庆。"为了庆贺皇帝登基,我想赏在座各位每人200两白银,只是有个条件,每人说一件我从来没听过的事就行。说对了有赏,说错了受罚,罚他一年的工钱。"

大伙儿一听,心想,这哪是请客?分明软刀子杀人,想扣工钱啊!一个个只好皱着眉头想对策。

一个小丫头说:"老爷,从前我家养了一只鸭,一天下7个蛋,3个'双黄'的,4个……"

没等小丫头说完,金泰来就一摆手说:"听说啦,我家的鸭子,一天下过10个蛋哟!哈哈哈……把工钱抹去!"

一个长工说:"老爷,我见过一只狗,两只眼睛朝前,两只眼睛朝后,两只眼睛朝左,两只眼睛……"

"唉!别说啦!这算啥,一边长6只眼睛的狗,我都见过!哈哈哈,把他的工钱抹掉!"

金泰来一口一个"听说过",把长工们的血汗钱都给吞了。这时,一个当奶妈的仆人站起来说:"老爷,奴家姓赵,我家祖父说,他与你家曾祖父有八拜之交。论起来,你还得叫我姑奶奶呢。这事你一定听说过吧?"

"胡说!"金泰来眼睛一瞪,吼道,"我怎么从来没听说?"

奶妈哈哈笑了起来,说:"老爷,既然你没有听说过,那就快拿200两银子赏我吧。"

金泰来半晌才转过弯来,在众人面前不好赖账,再说,他总不能平空认一个姑奶奶吧?所以,只好拿出200两亮光光的白银给了奶妈。

二难问题是一把双刃剑,你可能被它难住,也可以巧妙地用它来对付"难缠的人"。

世间的许多事情难于分辨出对错

戴尔·卡耐基指出：普天之下，只有一个办法可以从争论中获得好处——那就是避免它。避开它！就像避响尾蛇和地震一般。十有九次，争论的结果总使争执的双方，更坚信自己绝对正确。不必要的争论，不仅会使你丧失朋友，还会浪费你大量的时间。

苏东坡和秦少游经常在一起谈学论道。因为两个人都年轻气盛，才华横溢。所以，在争论时互不相让，每次都能争得面红耳赤。

这天，两人在一家小饭馆吃饭，刚好有一个乞丐从门前经过。这个乞丐蓬头垢面，身上脏兮兮的，还爬满了虱子。

苏东坡看到了，就随口说："这个人真脏，身上的污垢都生出虱子来了！"

秦少游听了，反驳道："虱子不是从污垢中长出来的，而是从棉絮中长出来的！"

"是从污垢里长出来的！"

"是棉絮里长出来的！"

苏东坡生性好强，秦少游不甘示弱，二人争来争去，也没个结果。最后，他们约定由佛印禅师来做个评定。

禅师见他们到来，知道准又碰到难题了。禅师认真地听完了二人的叙述，对他们说："你们先坐下，听我慢慢地对你们说。"

苏东坡信心十足，秦少游胸有成竹，两人都以为胜券在握，放心地等待评判的结果。

没想到禅师却长叹一口气，说："可惜呀，你们谁都没有说对。虱子的头是从污垢中生出来的，而脚却是从棉絮中生出来的。"

说服对手的奥秘

在生活中难免要和别人发生争执和对峙，为了走出困境，就一定要努力说服或征服对手，在这种情况下，要采取适当的策略。高明的做法是：先服其

心,再服其力。

这是发生在第二次世界大战期间的一件真实的稀罕事：一架美军飞机从战火纷飞的太平洋战场,飞到了群星荟萃的美国好莱坞影城。从飞机上走下来的十几名日军战俘,在美军军官的引导下,尽情地饱览好莱坞风光,观看好莱坞的影片,并与那里的影星会面,享受着和平时期旅游者的乐趣。

美军为什么要这样做呢?原来是为了兑现战场上对日军战俘的一个承诺。

在此前不久，美军付出了很大的代价才攻占了太平洋上被日军占领的一个岛屿。在清扫战场时,发现还有十几个日军士兵藏在一个山洞里,美军即刻向山洞进剿。日军士兵固守在窄小的洞里,死不投降,不停地向洞外美军猛烈射击。

美军向山洞里喊话:“日军士兵,负隅顽抗是绝无出路的,赶快缴枪吧!”

喊话得到的回答,是一阵更加猛烈的枪声。

“缴枪不杀,美军实施人道主义,保证优待俘虏。”

日军士兵从小就被灌输效忠天皇的武士道精神,即使剩下一兵一卒,也宁死不降。不管美军如何喊话,他们都顽强抵抗,死不悔改。

由于山洞很深,洞口窄小,炮轰轰不塌,枪打打不垮。如果硬是往里面冲,就要付出得不偿失的代价;如果长期围困,又会贻误战机。美军实在没想到,竟被十几个残兵败卒弄得焦头烂额,无可奈何。

这时有个美国士兵，就像开玩笑似的向山洞里的日军士兵喊道:“你们只要放下武器,我们就带你们去好莱坞影城旅游!你们可以一睹那些风靡世界的大明星的风采！”

实际上,这个美军士兵的一番话,只不过是说出了自己的心愿而已。他和许多美军士兵一样,在艰苦的战争环境中常常怀念美好的和平生活,特别是回味着坐在豪华舒适的影院里，观看婀娜多姿的好莱坞影星精彩演技的情景,真是令人神往。

同他一起战斗的美国士兵都笑了起来，大家认为这是个地地道道的天大笑话。

出乎美军意料之外的是,这句话居然动摇了日军士兵的抵抗决心,枪声奇迹般地戛然停止了。日军士兵放弃了宁死不降的武士道精神,一个接一个地全部爬出了洞口,乖乖地缴枪投降了。

日军士兵虽然对美国了解不多,但是通过影坛,却非常熟悉好莱坞和那里的影星,做梦都想到好莱坞去旅游。美军的这个承诺对他们来说,真是正

中下怀,成了抵挡不住的诱惑。

美军为了言而有信,果真带着日军俘虏游览了好莱坞影城。

精明人的反唇相讥

反唇相讥是受到指责和嘲讽后不服气而反过来讥讽对方，由于前后二者的话语有因袭性,极易给人以不协调的感觉。

通常,人们的心理都有阴暗的一面,都有一些不愿公诸于世的事情。当人们触及这些事情时,往往讳莫如深,不愿提及。可有的人偏爱哪壶不开提哪壶,抓住你的痛处揶揄讥笑。脸皮薄的人通常都受不了而甘拜下风,任其嘲弄或指责。脸皮厚的人就不一样,他不仅会猛烈地加以还击,而且还会以此为契机。

一天,某市市长和他妻子爱莉去视察某建筑工地。一个头戴安全帽的工人冲着他们叫喊起来:“爱莉,还记得我吗?高中时我们常常约会呢!”

回去的路上,市长揶揄地说:“你嫁给我是你的运气,不然你将是建筑工人的老婆,而不是市长夫人。”

爱莉遇见了旧情人,心里很高兴,浮现出种种曾经有过的美好岁月。听丈夫这样一说,她也不甘示弱,反唇相讥道:“你应该庆幸和我结了婚,否则这个市的市长就是他,而不会是你了。”

面对丈夫的揶揄,爱莉如果不予理睬,心里肯定会很难受,市长更是会借机于夫妻关系中占据上风。因而,爱莉灵机一动,反唇相讥。市长的意思是爱莉成为市长夫人是沾了他的光,肯定有些洋洋自得,没想到爱莉的反击这么厉害:你能当上市长全是因为娶了我,是你沾了我的光。他当然会不免一愣,随即就会因为妻子的聪明诙谐而笑逐颜开,一场夫妻的口角也就消弭于无形。

家庭关系中不可能没有摩擦,朋友之间也不可能没有矛盾,这自然是有着各种各样的原因,观点不同,性格差异,环境变化都会令夫妻、朋友之间产生不愉快。每个人都想成为有理的一方,于是纷纷揭短,攻击,这难免会给对方造成伤害,进而激化矛盾。这往往是夫妻、朋友关系紧张的一个原因。反唇相讥是缓解这种紧张关系的良方。

反唇相讥是语言中的上乘手法,是受伤害一方的有力武器。

它既可以有效地还击对方的进攻,也可以用语言来缓解紧张的气氛。钝化了进攻矛头不会给对方造成伤害,也表明你不是一个软弱可欺的人。

反唇相讥的人们言谈中经常使用的方法,许多时候由于不注意场合而成为互相指责式的对骂。这样结果自然会适得其反,致使二者的矛盾更加激化,甚或促使夫妻、朋友关系破裂。

运用反唇相讥的方法,主要环节在于抓住对方言语的实质,就势来一个巧妙的发挥或类比,让二者形成冲突,造成不和谐。这种不和谐即可令对方无从回击;让对方期待的胜利落空,和你处于同等的位置,这种情势的转化本身就含有幽默诙谐的意味。你含蓄的攻击锋芒又进一步造成二者的反差。这种前后的反差越大,就越具有喜剧性。

反唇相讥必须露中有藏

讥讽,在交际性语言中是一种有较强刺激作用和感情色彩的表达方式。讽刺性谈吐具有含蓄、幽默、风趣、辛辣的特点,是一种"攻式"语言。它通过比喻、夸张、反语等修辞手法,来表达说者的轻蔑、贬斥、否定的思想感情,能收到揭露丑恶、戏弄无知、回击挑衅等交际效果。

在交际场合,人身攻击之类的不愉快事件是难免的,如果你不想吃哑巴亏,讽刺将成为你反驳他人的利器。

"九·一三"事件之后,在联合国安理会的一次辩论中,苏联代表马立克借此事贬低我国,他说:"中国那么好,为什么林彪要往苏联跑呢?"中国代表镇静地回答:"尊敬的先生,您连这一点常识都不懂,鲜花虽香,苍蝇不照样往厕所飞吗?"

值得一提的是,反唇相讥必须藏中有露,露中有藏,尽藏则不知所云,尽露则显得没有涵养。

萧伯纳的《卖花女》准备上演了,他派人给丘吉尔送去两张票,并附一张短笺:"亲爱的温斯顿爵士,奉上戏票两张,希望阁下能带一位朋友前来观看拙作《卖花女》的首场演出,假如阁下这样的人也会有朋友的话。"

丘吉尔回复道:"亲爱的萧伯纳先生,蒙赐戏票两张,谢谢。我和我的朋友因为有约在先,不便分身前去观赏《卖花女》的首场演出,假如你的戏还会

有第二场的话。”

一个嘲讽政治家只有对手,没有朋友;一个反讥戏剧家作品可能短命,不会长寿。讥中含趣,乐中有嬉。

当然,讽刺要掌握分寸。讽刺之言也需要区别对象、场合,不宜随意使用。

就其动机来说,讽讥之言有善意与恶意之分。对敌人的讽刺要针锋相对,不留情面;而对一般人的讽刺,则应是善意的。讽刺意在引起对方警觉,绝不是出对方的洋相,拿对方取乐。

千万不要以为自己会讽刺,就到处挑战,稍不顺心,就对别人挖苦讥笑,恶语中伤。这样不但伤害了别人的感情,而且也孤立了自己。

切记,讽刺像一把双刃剑,它可以使你受益无穷,也可以使你平添许多烦恼。用得恰当,它是利器;用之不当,便是祸源。

指桑骂槐使对方有口难辩

明宪宗时,太监汪直弄权,气焰不可一世,私兴大狱,无恶不作,手下的两名爪牙王越、陈钺分居文武要津,朋比为奸,弄得朝政日非,路人侧目,敢怒而不敢言,宪宗犹蒙在鼓里。

当时有一位太监,名叫阿丑,此人多才多艺,言语诙谐,富正义感,很得宪宗喜爱。他经常在宫里演戏,为皇家红戏子。有一次,宪宗叫大家演戏娱乐,阿丑演一出“醉酒”。他一出场,就左斜右倾地作醉酒状,胡言乱语,开口骂人,妙语如珠,诙谐百出。

另一扮路人的出场,向阿丑作一怪状,忽然大喝一声:“大官出巡,肃静回避!”

阿丑毫无感觉,不肃静也不回避,还指东画西地骂:“什么大官小官,黑猫白猫,你行你的阳关道,我过我的独木桥,老爷在此饮酒,你还不绕道滚蛋?”

那人又大声喝道:“圣上驾到!”

阿丑依然不动,继续喃喃醉语:“圣上还在睡梦中哩!圣上比我还醉,更糊涂喔!”

两次吓他不倒,那人再一声大叫:“汪太监驾到!”



阿丑这下子可不同了，他面露惊惶，“噗”地一声俯伏在地上，口称：“死罪死罪！”

那人问他：“我刚才叫圣上驾到，你毫不害怕，为什么一听到汪太监到就怕得要死呢？”

阿丑即答：“我只知道有一位汪太监，哪里知道有皇上其人？”

宪宗看到这里，很不高兴，继而一想，觉得阿丑话里有因，从此便开始注意汪直，渐渐疏远他。

至第二次宪宗又要看戏的时候，阿丑却演起武术来了。他手持双斧，在舞台上耍了轮功夫，然后唱起了霸腔：“本英雄汪某是也，东拿西抢，横行天下，战无不胜，贪无不得，全靠这两只板斧！——好不厉害也，左手一扬，日月无光，右手一挥，人头落地，管他血流成河，本英雄正好中流击节，任他尸横遍野，我正好横槊赋诗。”

他在台上如此耀武扬威，那扮演旁人的人，拍手叫好一番之后，插嘴问他：“汪勇士，你说这双斧如何了不得，不得了，究竟这两个家伙叫什么名字？”

阿丑唱答：“两对活宝是冤家，杀人放火天不怕，朋比为奸谁敢问，横行霸道问你怕不怕！此家伙王越、陈钺是也！”宪宗虽然看得好笑，心里却更加明白了阿丑话中所指。等到御史徐诱上疏奏劾汪直的时候，即下决心把汪直流放到边疆，将其党羽一网打尽。

在这里，阿丑用“指桑骂槐”的方法提醒宪宗，终使其心知肚明。

“指桑骂槐”是三十六计中的一计，原来的解释是：“大凌小者，警以诱之，刚中而立，行险而顺。”现代多用来形容不直接表达某一意图、意见、见解，而是拐弯抹角、旁敲侧击、言此及彼、指东道西，借着一件事物或虚构点什么，打牛射马地发其牢骚；表面上骂的是这个人或事，实际上里却是骂另外一个人或事，也就是平常俗话所说的“指着和尚骂驴”。用“指桑骂槐”对他人进行警告、暗示和批评，不仅讥讽意味大，而且效果也很好。

相传有个村姑叫玛丽，嘴尖舌薄，常常以愚弄他人来取乐。一天早晨，玛丽站在门口，啃着面包。这时，年过60岁的斐尔逊老人骑着毛驴哼哼呀呀地从她面前经过。玛丽灵机一动，朝他喊道：“喂！吃块面包吧！”斐尔逊老人连忙从驴背上跳下来，说：“谢谢你的好意，我已经吃过早饭了。”玛丽一本正经地说：“我没问你呀，我问的是你的毛驴。”说完，她得意地一笑。

斐尔逊老人听了非常气愤。他猛然转过身子，照准毛驴脸上“啪、啪”就

是两巴掌，说道："出门时我问你城里有没有朋友，你斩钉截铁地说没有，没有朋友怎么会有人请你吃面包呢？"

"啪，啪"，斐尔逊老人又在驴屁股上抽了两鞭，说："看你今后还敢不敢说谎！"说完，便翻身上驴扬长而去。

玛丽想使用指桑骂槐术愚弄斐尔逊老汉，不想老人以牙还牙，让玛丽自取其辱。

指桑骂槐的方法是通过骂其他事物而达到骂敌的目的，因而如何选择一个能与对方有一定联系的事物加以谴责是施用此法的关键所在。

从前，有一个地主闲着没事，常出些难题刁难人，来显示自己的本领。一天他戴着眼镜，身穿长衫，手撑凉伞，出外游山玩水，被一个正在耕地的农民看见了。农民对着牛狠狠地骂道："瘟牛，东晃西荡不走正道，眼瞎啦！"说着就是一鞭子。

地主听后越想越不对味，这不明明是在骂我吗？他站在地头不走了，想等农民耕回来时狠狠地骂他一顿。

"嗨！嗨！"农民赶着耕牛过来了，快到地头时，农民突然松了手上的犁，然后一手拉牢牛绳，一手抓起泥巴，使劲往牛屁股眼里塞。地主正瞪圆双眼准备发作，一看农民这突如其来的举动忍不住笑了。他问农民："喂，你这是干啥？"农民高声回答说："我算计它等会要放臭屁，先把它糊住！"

这里农民巧妙采用了指桑骂槐的方法，通过与地主某些行为有相似性的牛，达到了谴责他人的目的。

我们也可以虚构一个与对方有相似性的东西为骂的对象来达到羞辱对方的目的。

有个人在朋友家做客，天天喝酒，住很长时间了还无起程之意，主人实在感到讨厌，但又不好当面驱逐。一次两人面对面坐着喝酒，主人讲了这么一个故事：

"在偏僻的路上，常有老虎出来伤人。有个商人贩卖瓷器，忽然遇见一只猛虎，张着血盆大口，扑了过来。说时迟，那时快，商人慌忙拿起一个瓷瓶投了过去，老虎不离开，又拿一瓶投了过去。老虎依然不动。一担瓷瓶快投完了，只留下一只，于是他手指老虎高声骂道：'畜生畜生！你走也只有这一瓶，你不走也只有这一瓶！'"

这个主人通过虚构与对方有着"不走"这一相似性的"虎"为谴责对象，表面是在骂虎，实际上是谴责对方的厚颜无耻，表达得痛快淋漓，入木三分。

值得注意的是,指桑骂槐不是一种常用的方法,只是在某些特殊的、偶然的场合,比如为了对付恶意中伤者才可以使用,如果滥用此法去攻击同事和朋友,只能导致众叛亲离的严重后果。

例如,甲坐在路边,见乙抓着一只鸭子走来,甲问道:“喂,你和这头猪在一起干什么?”乙说:“这不是猪,是鸭子。”甲马上说:“我是跟鸭子说话呢。”甲指桑骂槐攻击对方是猪,这是不道德的。

某一居民小区内,三个居民家发生了争吵,引来了小区干部及民警前来调解。原来一姓张的女士因与其他两家邻居不和睦,为了泄愤,她竟将自己养的两只小狗起了两家邻居孩子的小名,分别叫“贝贝”和“园园”,张女士与丈夫出门遛狗时,时而骂园园,时而骂贝贝,什么“坏蛋”、“不是东西”。不久两家邻居分别找到其丈夫质问为什么要骂孩子。民警要求张女士给狗改名,张女士竟说,这狗名叫熟了,哑巴牲口改名也听不懂,还是给人改名吧。张女士滥用指桑骂槐法去攻击邻居和朋友,也是有违人情事理。

给对方限定苛刻的条件

彼得在酒店门口停住了。他非常想走进酒店,但袋里没有钱。没办法,彼得从袋里拿出一只干面包,放在烧菜的锅子上,让蒸汽把面包软化了再吃。吃完面包,准备要走时,酒店老板在后面叫道:“喂,你怎么吃好了就走?要付钱!”

彼得说:“我吃了你的什么菜?我不过是把面包放在蒸汽上弄软了再吃。”

“这是一样的!没有火,就没有蒸汽;没有木柴,就不能生火,要知道,木柴是我用钱买来的!”

彼得说:“我没有钱,你要对我怎么样?”

老板说:“要是这样,让我打10棍子!”

“好吧,你去拿棍子,让你打10下,我们再算账。”彼得说着,来到路当中太阳照得最热的地方。

老板拿来木棍,走到彼得面前,彼得突然对围观的人们叫道:“你们听好!刚才,我没有碰他的小菜,只是把干面包在蒸汽上放了一会儿,他就骂

我，要我付钱。现在，他也同样不能碰我，只能往我的影子上打10下。”在这样苛刻的限制条件下，老板自然占不到任何便宜，彼得机智的口才为他救了驾。

用对比性材料来否定对方的观点

1960年4月下旬，周恩来总理与印度谈判中印边界问题，印方提出一个挑衅性问题：

“西藏自古就是中国的领土吗？”

周恩来总理说：“西藏自古就是中国的领上，远的不说，至少在元代，它已经是中国的领土了。”

对方说：“时间太短了。”

周恩来总理说：“中国的元代离现在已有700多年的历史，如果700多年都被认为是时间短的话，那么，美国到现在只有100多年的历史，是不是美国不能成为一个国家呢？这显然是荒谬的。”

印方代表哑口无言。

在周恩来的反驳中，用了两个对比性材料来否定对方的观点。700年与100年相比较，你要否认700年而承认100年显然是站不住脚的，其结果是承认100年就得承认700年这个事实。对比在这里产生了巨大的力量。因为强弱优劣的对比可以使事物之间的差异性更强烈地表现出来，从而在这种强烈的反差中大大强化优势，加强对方的印象和认识。